

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Tina Štangelj

Primerjava med slovensko in poljsko e-upravo

Diplomsko delo

Ljubljana, 2012

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Tina Štangelj

Mentorica: izr. prof. dr. Alenka Krašovec

Primerjava med slovensko in poljsko e-upravo

Diplomsko delo

Ljubljana, 2012

»Visoko razvite uprave so tiste, ki izpopolnjujejo obveznosti, predpisane z ustavo in, pričakovanja vseh zainteresiranih subjektov na najboljši možen način. So tiste, ki nenehno stremijo k več in boljšimi rezultati ob čim manjših stroških. So tiste, ki iztisnejo največ iz vsakega porabljenega vira. V procesu razvoja preoblikujejo ponudbo storitev, pri čemer se ne bojijo zavreči poslovnih modelov in procesov, ki ne služijo več svojemu namenu, in jih zamenjati z novimi tehnološko podprtimi. Tu ima e-uprava največji potencial, ki ga ne bi smeli zapraviti.«

(Accenture v Kunstelj in Vintar 2004)

*Zahvaljujem se svojim staršem za finančno pomoč, spodbudo in potrpežljivost tekom študija,
prijateljem za veselje in pozitivne misli,
ter sošolcem za skupno premagovanje ovir.*

Primerjava med slovensko in poljsko e-upravo

Zaradi nenehnega napredovanja t.i. informacijske družbe, mora tudi javna uprava ažurno slediti trendom razvoja novih informacijsko-komunikacijskih tehnologij (IKT) in storitev. Zato z modernizacijo sistema javne uprave pridobimo novost, ki je na voljo zaposlenim v javni upravi, državljanom in podjetjem. To je elektronska uprava (v nadaljevanju e-uprava), ki omogoča učinkovitejše in uspešnejše poslovanje javne uprave. V teoretičnem delu najprej predstavim potek in cilje modernizacije javne uprave, nato pa se osredotočim na opredelitev pojma e-uprava, predstavim njen razvoj, funkcije in cilje ter storitve. V empiričnem delu sem naredila primerjavo med slovensko in poljsko e-upravo, saj imata državi podobno preteklost. Zanimalo me je, zakaj se Slovenija v razvoju e-uprave nahaja na vrhu lestvice med EU državami, Poljska pa bistveno nižje. Z uporabo relevantnih metod in tehnik raziskovanja sem na podlagi analize sprejetih dokumentov ter dovršenosti in dostopnosti osnovnih storitev e-uprave prišla do zaključka, da se Slovenija nahaja nad evropskim povprečjem, Poljska pa pod evropskim povprečjem pri dostopnosti in dovršenosti osnovnih storitev e-uprave. Medtem, ko ima Slovenija sprejetih veliko strategij in akcijskih načrtov na področju e-uprave, se Poljska še vedno ukvarja z informatizacijo družbe.

Ključne besede: javna uprava, modernizacija javne uprave, e-uprava, Slovenija, Poljska.

Comparison between the Slovenian and Polish e-government

Due to the constant progress of the so-called information society, the public government has to keep up with the development of new Information-Communication Technologies (ICT) and services. The modernization of the public service system represents a change that is available to public service employees, citizens and companies. This electronic government (hereafter e-government) enables the public service to work better and more efficiently. In the theoretical part I first outline the process and goals of public service modernization. I then focus on defining the concept of e-government and shed light on its evolution, function, goals and services. The empirical part is based on a comparison between the Slovenian and Polish e-governments, since the recent histories of both states share several similarities. I wanted to discover why the e-government of Slovenia is ranked among the best such services in the EU, while Poland's is ranked substantially lower. By using relevant methods and research techniques, I relied on a document analysis and the availability and sophistication of e-government services, and discovered that Slovenia is located above the European average, while the full online availability and services' sophistication of the Polish e-government is below the European average. Slovenia has adopted a variety of strategies and action plans in the field of e-government, whereas Poland is still working on society informatisation.

Key words: public government, modernization of public government, e-government, Slovenia, Poland.

KAZALO

1 UVOD	7
1.1 STRUKTURA DIPLOMSKE NALOGE	7
2 METODOLOŠKI DEL	8
2.1 CILJ DIPLOMSKE NALOGE	8
2.2 HIPOTEZI	8
2.3 METODOLOGIJA	9
3 TEORETIČNI DEL	9
3.1 MODERNIZACIJA JAVNE UPRAVE	9
3.2 ELEKTRONSKA UPRAVA	12
4 EMPIRIČNI DEL	20
4.1 SLOVENSKA E-UPRAVA	20
4.2 POLJSKA E-UPRAVA	24
4.3 PRIMERJAVA SLOVENSKE IN POLJSKE E-UPRAVE	28
5 SKLEP	33
6 LITERATURA	35
PRILOGE	40
PRILOGA A – Poglavitni mejniki v razvoju poljske e-uprave	40
PRILOGA B – Poglavitni mejniki v razvoju slovenske e-uprave	44
PRILOGA C – Razvojni indeks IKT, 2008 in 2010, države sveta	48
PRILOGA Č – Razvojni indeks IKT, 2008 in 2010, evropske države	49

SEZNAM TABEL

Tabela 3.1: Tipologija storitev elektronske uprave

Tabela 4.1: Pregled sprejetih dokumentov v Sloveniji in na Poljskem

Tabela 4.2: Pregled dovršenosti pri posamezni storitvi e-uprave, ki je na voljo državljanu ali podjetju

Tabela 4.3: Razvojni indeks IKT, primerjava 2010 in 2008 med 152 državami

SEZNAM SLIK

Slika 3.1: Stopnje razvoja e-uprave

Slika 4.1: Dovršenost storitev e-uprave

Slika 4.2: Dostopnost osnovnih storitev e-uprave

1 UVOD

Modernizacija javne uprave je dolg in obsežen ter pomemben proces zaradi stalnega napredovanja družbe. Danes tako živimo v informacijski družbi. Z razvojem informacijske družbe pa je povezana vse večja uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije, preko katere dostopamo do spleta in elektronskih storitev, ki so sedaj na voljo vsem uporabnikom javne uprave. Te storitve so namenjene državljanom, podjetjem in uslužbencem javne uprave. Napredovanju družbe se pač ne moremo izogniti in prav je, da se temu prilagodimo. Pomembno je, da se vsaka država loti modernizacije javne uprave premišljeno in političnemu ter ekonomskemu stanju primerno. Potrebna pa je tudi prilagoditev zakonodaje države članice EU zakonodaji EU na tem področju. Zato EU izdaja različne strategije, ki jih nato države članice posvojijo in prilagodijo svojim zahtevam oz. zmožnostim.

V svoji diplomski nalogi bom tako najprej pojasnila proces modernizacije javne uprave in s tem povezano elektronsko upravo. Elektronska uprava je mlad pojem, saj je pri večini držav prisotna šele dobro desetletje, pa vendar je na tem področju izdanih ogromno strategij, načrtov in priporočil, saj se to področje nedvomno hitro razvija in potrebno je slediti novostim.

Pogledali si bomo kakšno je stanje na področju e-uprave v Sloveniji in na Poljskem. Zakaj primerjava teh dveh držav, je predstavljeno v nadaljevanju.

1.1 STRUKTURA DIPLOMSKE NALOGE

Diplomska naloga je sestavljena iz treh delov. Najprej predstavim metodološki del, ki vsebuje cilj diplomske naloge in obrazložitev zakaj sem za primerjavo e-uprav izbrala državi Slovenijo in Poljsko. Sledita zastavljeni hipotezi in metodologija s pomočjo katere bom potrdila oz. zavrnila ti hipotezi. Nato sledi teoretični del, kjer predstavim modernizacijo javne uprave in se osredotočim na enega izmed načinov moderniziranja javne uprave, t.j. na e-upravo. V zadnjem, empiričnem delu diplomske naloge primerjam slovensko e-upravo in poljsko e-upravo. Nato sledi še sklep, kjer predstavim ugotovitve, potrdim oz. zavrnem hipotezi in podam zaključne misli.

2 METODOLOŠKI DEL

2.1 CILJ DIPLOMSKE NALOGE

Cilj diplomske naloge je ovrednotiti razvoj in značilnosti slovenske in poljske e-uprave ter opraviti primerjalno študijo med značilnostmi in razvojem e-uprave v omenjenima državama. Za primerjavo s slovensko e-upravo sem izbrala poljsko e-upravo, ker imata državi v zadnjih 20. letih podobno preteklost. Obe državi sta namreč s koncem osemdesetih let dvajsetega stoletja po spremembi režima začeli s procesom demokratizacije države in modernizacije družbe. Potek slovenske in poljske tranzicije zaznamujejo številne spremembe in reforme, tudi na področju javne uprave. Rizman (2006) opisuje, da se Slovenija in Poljska uvrščata med uspešne postkomunistične države, ki so v istem obdobju vstopile v družbeno tranzicijo. Uspešnost posamezne države se razvršča glede na štiri ključna področja, to so: politični procesi, civilna družba, mediji in država/vlada. Tukaj Slovenija in Poljska dosegata najvišje rezultate med postkomunističnimi državami. Hitro sta dosegli konsolidirano demokracijo in vzpostavili kapitalistični ekonomski sistem. S priključitvijo NATO-u (Poljska leta 1999, Slovenija leta 2004) in EU (Poljska 2004, Slovenija 2004) sta tako zaključili tranzicijsko obdobje in nedvomno lahko trdimo, da sta dosegli demokratično konsolidacijo.

Po različnih raziskavah Evropske komisije Slovenija zaseda visoko mesto v razvoju in uporabi e-uprave, medtem ko je Poljska bistveno nižje na tej lestvici. Zato se mi zdi zanimivo raziskovati, zakaj je med tema dvema državama tolikšna razlika v razvoju in uporabi inovacij e-uprave. Pri svoji primerjavi se bom osredotočila predvsem na rezultate devetega Benchmark Measurement-a, raziskave Evropske komisije, opravljene decembra 2010 in na podatke raziskave Mednarodne telekomunikacijske zveze iz leta 2011. Prav tako bom naredila pregled in analizo vseh načrtov in ukrepov na področju e-uprave obeh držav, da vidim, kaj od načrtovanega se je izvedlo in kje do realizacije ni prišlo.

2.2 HIPOTEZI

Na podlagi izbrane metodologije bom poskušala potrditi oz. ovreči naslednji hipotezi:

H1: Slovenska e-uprava ima zaradi večjega števila sprejetih dokumentov, večjo dovršenost osnovnih storitev e-uprave kot poljska e-uprava.

H2: Zaradi pomanjkanja informacijsko komunikacijske infrastrukture (ITK) ima poljska e-uprava slabšo dostopnost do osnovnih storitev e-uprave kot slovenska e-uprave.

2.3 METODOLOGIJA

Pri pisanju diplomske naloge bom uporabila več raziskovalnih metod. Za teoretični del bom uporabila predvsem analizo sekundarnih virov (to so monografije, članki, relevantne internetne strani), s pomočjo katere bom opisala modernizacijo javne uprave in elektronsko upravo. Nato bom v empiričnem delu uporabila predvsem analizo primarnih virov, ker bom analizirala različne strategije in akcijske načrte, ki sta jih Slovenija in Poljska sprejeli. Uporabila bom tudi raziskavo 9th Benchmark Measurement, ki je bila decembra 2010 opravljena s strani Evropske komisije. S pomočjo rezultatov omenjene raziskave bom primerjala Slovenijo in Poljsko na področju dovršenosti storitev e-uprave in dostopnosti osnovnih storitev e-uprave. Uporabila bom tudi raziskavo Mednarodne telekomunikacijske zveze iz leta 2011, ki meri razvitost IKT.

Skozi celotno diplomsko nalogo bo prisotna primerjalna študija, saj je bistvo diplomske naloge primerjava slovenske in poljske e-uprave.

3 TEORETIČNI DEL

3.1 MODERNIZACIJA JAVNE UPRAVE

Izraz »reforma javne uprave« ali »reforma javnega sektorja« se je po celem svetu začel uporabljati že na koncu osemdesetih leti dvajsetega stoletja. OECD ugotavlja, da se je večina radikalnih reform godila v obdobju od leta 1989 do leta 1992 (Kovač 2007). Politiki in višji javni uslužbenci v različnih državah so ubrali različne pristope k reformi javnega sektorja. Ti pristopi so odvisni od zakonodajnega in ustavnega sistema, ekonomskega sistema, zgodovine, konkurenčnosti države in drugih dejavnikov. Tako so bile reforme v primeru Nemčije osredotočene predvsem na decentralizacijo in finančno vodenje, v primeru Združenih držav Amerike in Velike Britanije na privatizacijo in uporabnike, na Švedskem pa je bil fokus predvsem na participaciji in decentralizaciji (Kovač 2007).

Za Slovenijo pa so značilne reforme v smeri decentralizacije in evropeizacije. Skupno vsem reformam javne uprave v zadnjih dveh desetletjih je prizadevanje za odprt in bolj ali manj decentraliziran upravljavski model, ki naj bi nadomestil klasično hierarhično organizacijo (Kovač 2007). Primarni vir upravnih reform v osemdesetih in devetdesetih letih je bila potreba po zmanjševanju javne porabe. Med ostalimi cilji, ki jih skušajo zajeti sodobne

reformne javnega sektorja, lahko poudarimo demokratizacijo javne uprave, zadovoljevanje političnih interesov, nadaljnjo profesionalizacijo in izboljšanje kakovosti storitev. Če poenostavimo vpliv državnih tradicij na cilje reform, velja za anglosaksonske in germanske države prvenstveno usmeritev k ekonomskim ciljem, medtem ko za skandinavske države velja bolj usmeritev k demokratičnim vidikom reform (Kovač 2000).

Razlogi za modernizacijo javnega sektorja so številčni. Naj omenim samo naslednje: nujno potrebno znižanje javnih izdatkov znotraj bruto domačega proizvoda, potreba po javni upravi usmerjeni k uporabniku, globalizacija, privatizacija, deregulacija, razvoj informacijsko-komunikacijske tehnologije, tranzicija, sprememba vrednot in drugo (Kovač 2007).

Modernizacija delovanja javne uprave v Sloveniji delimo na dve obdobji. Prvo obdobje se imenuje obdobje avtomatizacije. To obdobje je trajalo od začetka sedemdesetih let do devetdesetih let dvajsetega stoletja, javna uprava pa se kot sistem v tem času v organizacijskem smislu ni bistveno spremenila niti na mikro, kaj šele na makro ravni. Spremenila se je le tehnologija za izvedbo nekaterih posameznih aktivnosti. Avtomatiziralo se je, kar je bilo včasih izvajano ročno (Vintar in Grad 2004). Drugo obdobje pa se je začelo okoli leta 1990 – to obdobje pa imenujemo informatizacija, ker se je razširilo predvsem področje uporabe informacijsko-komunikacijske tehnologije. Vendar se tudi v tem obdobju niso zgodile bistvene organizacijske spremembe. Kot začetek razvoja e-uprave v Sloveniji smatramo šele prelom tisočletja. Predvsem zato, ker ne gre za nadgradnjo starega sistema, ampak za čisto novo pridobitev na področju uprave (Vintar in Grad 2004).

Kot navaja Stanonik (2000) so cilji modernizacij javnih uprav v spreminjanju obsega in velikosti javne uprave, preoblikovanju strukture in funkcije, povečanju učinkovitosti, spreminjanju kulture javne uprave s pomočjo različnih metod in tehnik.

Stanonik (2000) opredeli naslednje metode in tehnike za moderniziranje javne uprave:

- ✓ zmanjševanje števila zaposlenih (ang. downsizing – zmanjšanje zaposlenih v organizaciji za zmanjšanje stroškov delovanja javne uprave),
- ✓ zmanjševanje porabe virov (ang. resource-squeezing – zmanjševanje porabe virov javne uprave z boljšim izkoriščanjem obstoječih virov),

- ✓ upravljanje za zmanjševanje sredstev (ang. cut-back management – za zmanjšanje porabe sredstev državne uprave tam, kjer je to potrebno ter prerazporeditev teh sredstev na druge dejavnosti državne uprave),
- ✓ koncept treh E-jev (ang. 3Es concept – effectiveness (uspešnost), efficiency (učinkovitost) in economy (gospodarstvo)),
- ✓ privatizacija (ang. privatisation – privatizacija nekaterih dejavnosti javnega sektorja tako, da država proda določene dejavnosti privatnemu sektorju),
- ✓ zunanje izvajanje (ang. outsourcing – javni sektor oddaja opravljanje del zunanjim partnerjem),
- ✓ marketizacija (ang. marketisation – oblikovanje tržnih zakonitosti pri alokaciji virov v javnem sektorju),
- ✓ novo upravljanje javnega sektorja (ang. new public management – to je koncept, ki vnaša v delovanje javnega sektorja pozitivne prvine iz upravljanja in delovanja privatnega sektorja),
- ✓ sklepanje pogodb (ang. contractualisation – način za doseganje večje učinkovitosti delovanja organizacij javnega sektorja prek pogodbenišтва med zunanjimi in notranjimi partnerji),
- ✓ usmerjenost k strankam (ang. customerisation)
- ✓ avtomatizacija (ang. automatisisation – avtomatizacija rutinskih opravil).

Haček (2005) predstavi modernizacijo javne uprave kot: »rezultat kompleksnih družbenih sprememb oz. reformnih procesov, ki temeljijo na globalizaciji poslovanja, povezovanju v mednarodne integracije, razvoju informacijskih tehnologij ter nadaljnji privatizaciji gospodarstva«.

Eden od načinov moderniziranja javne uprave je tudi uvedba novega upravljanja javnega sektorja (NUJS), ki ima poudarek na usmerjenosti k uporabnikom in splošni učinkovitosti s prenosom aplikabilnih menedžerskih metod dela in konkurenčnih mehanizmov iz zasebnega v javni sektor (Kovač 2000). To pomeni uvedbo kratkoročnih zaposlitvenih pogodb, poslovnih načrtov, izvedbenih pogodb in drugo. Značilen je tudi prenos suverenosti na agencije in državna podjetja, ki imajo nato večji nadzor in večjo odgovornost. Ustanavljati se začnejo različna samostojna avtonomna telesa, ki opravljajo samo eno vrsto funkcij – ali svetovanje ali regulacijo ali nadzor itd. Predvsem pa je večji poudarek na varčevanju, ekonomski učinkovitosti in nadzoru stroškov (Ehn in drugi 2009).

Sedaj pa bomo podrobneje pogledali še en vidik modernizacije javne uprave, izpostavljen v zadnjih letih in povezan z idejo informatizacije družbe – to je elektronska uprava.

3.2 ELEKTRONSKA UPRAVA

Elektronsko javno upravo (v nadaljevanju e-uprava) prepoznamo tudi pod pojmi digitalna uprava, »one-stop« uprava in spletna uprava. Grönlund in Horan (2004) pojasnjujeta, da se je izraz e-uprava začel pojavljati že na začetku devetdesetih let prejšnjega stoletja, vendar pa zgodovina računalništva v organizacijah upravljanja, tako kot razvoj računalnikov, sega v sedemdeseta leta prejšnjega stoletja. V tem primeru gre predvsem za interno upravljanje organizacij z računalniško tehnologijo.

Začetki strateškega načrtovanja razvoja e-uprave v Evropi realno gledano segajo v prvo polovico devetdesetih let, ko so nekatere države članice EU objavile prva poročila o razvoju informacijske družbe, druge pa so ustanovile prva telesa, zadolžena za razvoj informacijske družbe in v tem okviru tudi e-uprave (Vintar in Grad 2004).

Grönlund in Horan (2004) zapišeta, da je poglobljena sprememba danes to, da se znanje internega upravljanja organizacij z računalniško tehnologijo prenaša eksterno za storitve za uporabnike izven javne uprave – za državljane in podjetja. Pojem e-uprava se je razširil predvsem s pomočjo interneta, vendar pa e-uprava za neposredno poslovanje države z državljani ali podjetji ni omejena z internetnim dostopom.

Grönlund in Horan (2004) izpostavita tudi različna razumevanja e-uprave s strani naslednjih ustanov:

OECD leta 2003 enostavno opredeli e-upravo kot uporabo informacijskih in komunikacijskih tehnologij in predvsem interneta za zagotavljanje boljše uprave. EU leta 2004 opredeli e-upravo kot uporabo informacijskih in komunikacijskih tehnologij v javni upravi skupaj z organizacijskimi spremembami in novim znanjem za izboljšanje javnih storitev in demokratičnih procesov. Istega leta Svetovna banka k vsem tem opredelitvam poudarjeno doda še, da e-uprava pripomore k izboljšanim odnosom med podjetji in državo, k državljski informacijski osveščenosti, k manjši korupciji, k zmanjševanju stroškov in k večji transparentnosti.

Vlada RS leta 2006 v Strategiji e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010 opredeli e-upravo kot: »obliko izvajanja poslovnih procesov v organih javne uprave, ki temelji na uporabi sodobne informacijsko-komunikacijske tehnologije in je usmerjena h končnim

uporabnikom (državljeni, poslovni subjekti, zaposleni v javni upravi)« (Strategija e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010 2006).

Nekateri gledajo na e-upravo v najširšem smislu kot upravo, katere celotno delovanje temelji na uporabi elektronskih dokumentov, e-poslovanja in interneta v njenem notranjem in zunanjem poslovanju, uvajanju novih sistemskih in organizacijskih rešitev ter novih modelov upravljanja (Vintar 2004). Medtem pa drugi opredeljujejo e-upravo v ožjem smislu kot elektronsko poslovanje v javni upravi na vseh ravneh (državni, regionalni in lokalni) ter v vseh vejah oblasti (zakonodajni, izvršilni in sodni) (Kunstelj 2004).

V izrazu e-uprava je zajeto tudi stalno prilagajanje organizacijskih, pravnih in tehničnih okvirov za čim učinkovitejše izvajanje tovrstnih poslovnih procesov. Z uvajanjem e-uprave v vseh segmentih javne uprave so tako doseženi pomembni dolgoročni sinergijski učinki v zvezi s preglednostjo, racionalizacijo in fleksibilnostjo poslovanja (Strategija e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010 2006).

Kot lahko sklepamo iz zgoraj navedenih definicij e-uprave, jim je skupno predvsem to, da preko uporabe informacijsko-komunikacijske tehnologije pridemo do različnih zelenih ciljev, ki pa so odvisni od področja delovanja določene institucije. Torej, se vse institucije strinjajo, da je za doseg ciljev pomembna stabilna in uporabna informacijsko-komunikacijska tehnologija. Kar bomo v nadaljevanju tudi raziskali.

Razlogi za uvedbo e-uprave so številčni, OECD (2003) opredeljuje naslednje:

- ✓ izboljšanje učinkovitosti javne uprave (zbiranje in prenos podatkov, komunikacija s strankami, večja izmenjava podatkov znotraj uprave),
- ✓ izboljšanje storitev javne uprave (spletne storitve so narejene z razumevanjem zahtev uporabnikov, brezšivne storitve za vmesnik ene uprave, dobava večkanalnih storitev),
- ✓ pripomore k doseganju vidnih rezultatov ene politike (večja izmenjava informacij pomeni: boljše pobiranje davkov, boljše izkoriščanje zdravstvenih storitev, boljše povezave brezposelnih s prostimi delovnimi mesti),
- ✓ pripomore k ciljem ekonomske politike (izboljšanje produktivnosti podjetij, učinkovitost vladnih programov, spodbujanje e-poslovanja, državna potrošnja na IKT, itd.),

- ✓ prispeva k reformi (e-uprava omogoča javno reformo s preglednostjo, odprtostjo, izmenjavo informacij, itd.),
- ✓ pomaga graditi zaupanje med vlado in državljani (e-uprava omogoča sodelovanje državljanov v političnem procesu, preprečuje korupcijo, spodbuja k odgovornosti in odprtosti, itd.).

Njen vsesplošni namen je torej dosegati večjo razpoložljivost, preglednost in kakovost storitev za uporabnike ter boljšo notranjo učinkovitost dela. V Strategiji e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010 (2006) je zapisano, da e-uprava zajema zagotavljanje udeležbe različnih javnosti in institucij pri obravnavanju državno pomembnih tem ter delovanju državne in javne uprave. Pri tem so uporabljene različne metode za avtomatizacijo opravil, zlasti pri zunanji komunikaciji (zahtevanje storitev, distribucija izdelkov, e-demokracija), pa tudi pri notranji (povezovanje evidenc, samodejna obdelava) (Strategija e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010 2006).

Posamezne države pri razvoju e-uprave ubirajo različne poti za uresničevanje bolj ali manj enakih ciljev. Nekoliko poenostavljeno jih Kunstelj in Vintar (2004) razdelita v dve skupini:

1. Večina držav, tudi Slovenija, se je lotila uvajanja e-storitev po načelu »quick fix, quick wins«, kar pomeni, da hitijo ustvarjati elektronski ekvivalent klasične birokratske uprave. Na ta način je država relativno hitro dosegla visoko razpoložljivost storitev na internetu, vendar večinoma le na informacijski in deloma interakcijski ravni. Na tej stopnji pa se je razvoj močno upočasnil. Prav tako stopnja uporabe teh storitev ne sledi ponudbi. Te države se sedaj učijo iz napak in ugotavljajo, da je za prehod na višjo stopnjo razvoja potrebna popolna prenova poslovanja, usmerjenost k strankam in celovit pregled nad delovanjem uprave. V tej smeri tako tudi popravljajo svoje strategije (Kunstelj in Vintar 2004).
2. Države iz druge skupine (ZDA, Kanada, Velika Britanija, Švedska, Danska, Avstralija) so se problematike razvoja e-uprave bolj ali manj zavedale že od vsega začetka. Na razvoj e-uprave gledajo bolj celovito in si zastavljajo bolj dolgoročne cilje. Rešitve uvajajo počasneje in preiščeno, da bi od vsake investicije imele kar največje koristi. Kljub temu imajo tudi te države še precej dela, predvsem v smeri povezovanja in integriranja storitev v življenjske situacije – torej razvoja storitev po meri uporabnikov ne glede na razporeditev pristojnosti in organizacijskih meja med

posameznimi upravnimi organizacijami – in v povezavi s tem popolne prenove procesov in organizacijskih struktur uprave (Kunstelj in Vintar 2004).

Vintar in drugi (2002) pojasnjujejo, da so za uspešen razvoj e-uprave potrebni določeni predpogoji. Zelo kompleksno je namreč uvajanje zahtevnejših, t.i. transakcijskih storitev, ki omogočajo, da se vse faze izbranega upravnega postopka ali procesa izvedejo po elektronski poti, vključno z avtentikacijo in plačevanjem upravnih taks. To praviloma zahteva celovito prenovo internih poslovnih procesov in postopkov, integracijo registrov in javnih baz podatkov, klasifikacij ter standardov.

Problemi, ki jih je treba čim prej razrešiti, so le delno tehnološke narave. Pretežno zadevajo notranjo prenovo poslovanja uprave, njeno reorganizacijo, večjo procesno usmerjenost ter tesno koordinacijo in sodelovanje različnih resorjev. Gre za globoke strukturne spremembe v delovanju uprave, ki jih je mogoče uspešno in pospešeno izpeljati le, če se posodabljanje in reformiranje uprave lotimo celovito in premišljeno (Vintar in drugi 2002).

Grönlund in Horan (2004) navajata tri ključne cilje e-uprave: 1. bolj učinkovita javna uprava, 2. boljše storitve za državljane in 3. izboljšani demokratični procesi.

Za doseganje teh ciljev Evropska komisija opredeljuje tri glavne funkcije e-uprave (Žurga 2001):

- ✓ informacijske storitve za doseganje urejenih informacij na zahtevo (npr. spletne strani)
- ✓ komunikacijske storitve za povezavo s posamezniki (fizičnimi ali pravnimi osebami) ali skupinami ljudi (npr. elektronska pošta, diskusijska omizja)
- ✓ transakcijske storitve za pridobivanje izdelkov ali storitev neposredno ali za pošiljanje podatkov (npr. upravni obrazci, glasovanje).

Tabela 3.1: Tipologija storitev elektronske uprave

	Informacijske storitve	Komunikacijske storitve	Transakcijske storitve
Vsakodnevno življenje	<ul style="list-style-type: none"> informacije o zaposlitvah, stanovanjskem področju, izobraževanju, zdravstvu, prevozu... 	<ul style="list-style-type: none"> razprave, namenjene vsakodnevnomu življenju oglasne deske, delovna mesta 	<ul style="list-style-type: none"> rezervacija kart prijava na tečaje
Teleuprava	<ul style="list-style-type: none"> katalog javnih storitev opisi in informacije o upravnih postopkih javni registri in podatkovne baze 	<ul style="list-style-type: none"> stiki z javnimi uslužbenci po elektronski pošti 	<ul style="list-style-type: none"> elektronske vloge prijave na razpise davčne napovedi
Politično delovanje	<ul style="list-style-type: none"> zakoni, parlamentarni dokumenti, politični programi širše informacije za odločanje 	<ul style="list-style-type: none"> razprave, namenjene političnim vprašanjem stiki s politiki po elektronski pošti 	<ul style="list-style-type: none"> referendumi volitve javnomenjske raziskave peticije

Vir: Žurga (2001).

Preglednica prikazuje pregled možnih storitev in njihovih področij uporabe. Transakcijske storitve v splošnem vidimo kot prihodnost elektronske uprave glede na to, da imajo različni obrazci ključno vlogo v vseh upravnih procesih (Žurga 2001).

Colnar (2006) govori o dveh fazah e-uprave. Prva faza e-uprave pomeni uvajanje e-poslovanja znotraj uprave, druga faza pa se lahko začne po izvedeni prvi fazi, ko uprava začne ponujati posamezne upravne postopke tudi preko interneta.

Layne in Lee (2001) razvijeta podrobnejši, štiristopenjski model razvoja e-uprave, ki je narejen po zgledu Združenih držav Amerike, pa vendar lahko model posplošimo tudi na ostale e-uprave.

Prva in začetna stopnja razvoja e-uprave, kjer je integracija redka ter tehnološka in organizacijska zapletenost minimalna se imenuje katalogizacija. V tej fazi se javna uprava osredotoča predvsem na vzpostavitev omrežja za uporabo storitev javne uprave za državljane in podjetja. Ustvarijo se spletne strani različnih organov javne uprave z dostopnimi informacijami za uporabnike. Na spletnih straneh lahko že opazimo katalogizirane informacije v smislu kazal, ki uporabniku še dodatno razširijo pregled uporabnosti spletnih strani in pripomorejo k lažji preglednosti in hitrejšemu iskanju potrebne informacije. Stopnja

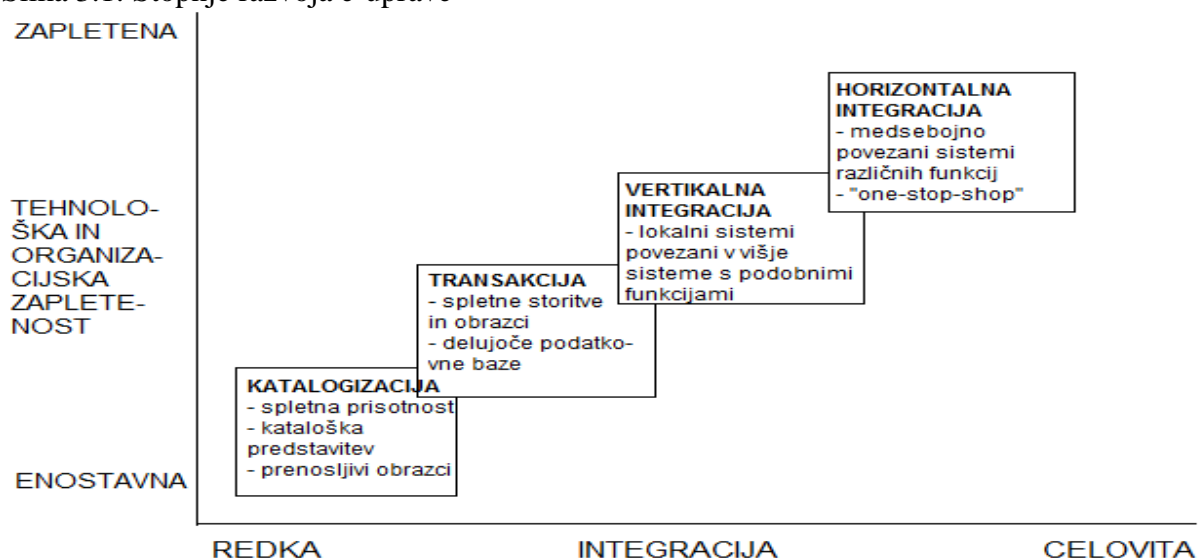
katalogizacije uporabniku omogoča tudi prenos različnih obrazcev, ki jih uporabnik nato natisne, izpolni in odnese oz. odpošlje na predpisan organ javne uprave. Prednost tega je, da se uporabnik izogne čakanju v vrsti (Layne in Lee 2001).

Druga stopnja se imenuje transakcija. Ta faza se osredotoča na medmrežno povezovanje uporabnika s storitvami e-uprave in omogoča elektronske transakcije uporabniku in organom javne uprave. E-uprava vzpostavi različne portale in strežnike, preko katerih ima uporabnik možnost dostopanja do različnih podatkovnih baz in preko katerih lahko izvede e-transakcijo. Primer takšne e-transakcije je obnovitev dovoljenj ali plačevanje glob. Faza transakcije je še najbolj občutljiva kar se tiče varnostnih in zaupanja vrednih funkcij (Layne in Lee 2001).

Tretja stopnja se imenuje vertikalna integracija. Tukaj gre predvsem za spletno povezovanje med lokalno in nacionalno funkcijo oz. storitvijo lokalne in državne javne uprave. To pomeni, da morajo biti lokalni in nacionalni predpisi usklajeni, da dovoljujejo pretočnost podatkov med agencijami na lokalni in nacionalni ravni. Pomembna elementa vertikalne integracije sta predvsem varnost in zaupnost podatkov. Primer take integracije je povezovanje in usklajevanje lokalne policijske baze z nacionalno policijsko bazo (Layne in Lee 2001).

Četrto in zadnjo stopnjo razvoja e-uprave, kjer je integracija celovita ter tehnološka in organizacijska zapletenost maksimalna, Layne in Lee (2001) imenujeta horizontalna integracija. Ta integracija poteka skozi različne funkcije in različne storitve. Zadnja stopnja razvoja e-uprave in cilj horizontalne integracije je doseči »one-stop-shop«, kjer lahko uporabnik opravi vse storitve na enem spletnem mestu. Spletne podatkovne baze morajo biti zato med seboj prepletene in dostopne.

Slika 3.1: Stopnje razvoja e-uprave



Vir: Prirejeno po Layne in Lee (2001).

Žurga (2001) zapiše, da sodobni povezani in odprti informacijski sistemi predstavljajo tehnološko/vsebinsko infrastrukturo e-poslovanja. Njihova povezanost in odprtost kažeta na to, da presegajo meje posamezne organizacije in tako komunicirajo na nivoju države (dejansko pokrivajo praktično vsa področja družbenega življenja in delovanja), Evrope oz. sveta, kar pomeni njihovo globalizacijo. Če je tako globalizirano e-poslovanje postavljeno v družbo, pridemo do pojma informacijska družba.

Elektronsko poslovanje je način poslovanja, ki temelji na izrabi značilnosti sodobne informacijske tehnologije ter vnaša v poslovanje udeležencev veliko in velike spremembe. Elektronsko poslovanje tako pomeni delitev poslovnih informacij, vzdrževanje poslovnih odnosov in izvajanje poslovnih transakcij po telekomunikacijskih omrežjih (Žurga 2001).

Glede na interakcije subjektov v elektronskem poslovanju so se v teoriji in v praksi oblikovale tri glavne vrste poslovanja med tremi subjekti – javno upravo, državljani in podjetji (Penger 2001):

- ✓ G2G (ang. Government to Government: javna uprava – javna uprava → Predstavlja osnovno hrbtenico e-poslovanja javne uprave in pomeni upravljanje s podatki in elektronske interakcije tako znotraj istega organa kot tudi med organi na lokalni, regionalni in državni ravni, gre za horizontalno povezanost) (Penger 2001),
- ✓ G2C (ang. Government to Citizen: javna uprava – državljani → Ta del javne uprave je oblikovan z namenom spodbujanja interakcij med državljani in javno upravo, kar je eden izmed glavnih namenov nastanka e-poslovanja javne uprave. Spodbude so usmerjene v hitrejšo, enostavnejšo in preglednejšo opravljanje raznih e-storitev (podaljšanje dokumentov, pridobitev dovoljenj, plačilo davkov). Razvoj interakcij med državljani in javno upravo gre v smer, kjer bi državljani iz enega mesta (osebnega računalnika, posebnih kioskov) dostopali do različnih organov javne uprave. Tukaj gre za vertikalno povezanost.) (Penger 2001),
- ✓ G2B (ang. Government to Business: javna uprava – podjetja → Ta del javne uprave dobiva vedno večjo vlogo zaradi pričakovanih podjetij, možnosti zmanjševanja stroškov, izboljšanja delovanja sistema javnih naročil (izboljšanja preglednosti dražb v realnem času), cenovne učinkovitosti, manjših stroškov, razvoja aplikacij za izpolnjevanje obrazcev, povečane konkurenčnosti in preglednosti procesa državnega nadzora nad poslovanjem podjetij. Tukaj gre za vertikalno povezanost.) (Penger 2001).

Penger (2001) poudarja, da se bo tem trem vrstam e-poslovanja v prihodnosti gotovo pridružila še četrta – G2EU (ang. Government to European Union: javna uprava – Evropska Unija).

E-uprava zajema elektronsko poslovanje v javni upravi na vseh ravneh in vejah oblasti. Tako se vse pogosteje srečujemo z izrazi kot so e-volitve, e-demokracija, e-storitve, e-podpis, e-račun, e-vlada, ipd., ki se vsi skupaj združujejo v pojem e-uprava (Vintar in Grad 2004).

Projekt eEurope (eEurope 2005: An information society for all 2002) je leta 2002 opisal 20 osnovnih spletnih storitev, ki jih mora uvesti vsaka javna uprava države članice EU.

Med temi je 12 storitev za državljane: 1. Davek na dohodek: deklaracija, obvestilo o presoji, 2. Iskanje zaposlitve prek spletnih strani, 3. Socialnovarstvene dajatve, 4. Osebni dokumenti: potni list in vozniško dovoljenje, 5. Registriranje osebnih vozil, 6. Vloga za pridobitev gradbenega dovoljenja, 7. Izjava za policijo (npr. v primeru kraje), 8. Javne knjižnice (dostopnost katalogov, spletnih orodij), 9. Certifikati (rojstni list, poročni list) - zahteva in dostava, 10. Vpis v visokošolske zavode in univerze, 11. Obvestilo o selitvi (sprememba naslova) in 12. Zdravstvene storitve (interaktivni nasveti o razpoložljivosti storitev v različnih bolnišnicah) (eEurope 2005: An information society for all 2002).

Osem storitev je namenjenih podjetjem: 1. Prispevki za socialno varnost zaposlenih, 2. Davek na pravne osebe (izjava, obvestilo), 3. DDV (izjava, obvestilo), 4. Registracija novega podjetja, 5. Oddaja podatkov za statistične urade, 6. Carinske deklaracije, 7. Dovoljenja povezana z okoljevarstvom, 8. Javna naročila (eEurope 2005: An information society for all 2002).

V kolikšni meri imata Slovenija in Poljska razvite osnovne storitve e-uprave bom ugotavljala v empiričnem delu diplomske naloge. Najprej pa naj predstavim slovensko in poljsko e-upravo.

4 EMPIRIČNI DEL

4.1 SLOVENSKA E-UPRAVA

Od leta 2000 dalje se je izraz e-uprava prebil predvsem v ospredje prizadevanj za reformiranje in modernizacijo delovanja slovenske javne uprave. Kljub temu, da poteka intenzivna avtomatizacija in informatizacija uprave v večini držav EU že od začetka sedemdesetih let, nas je e-uprava presenetila šele pred kratkim (Vintar in Grad 2004).

Vintar in Grad (2004) trdita, da ima prejšnji proces modernizacije uprave skozi uvajanje informacijske tehnologije v njeno poslovanje v veliki meri *zvezen razvoj*. Za *zvezen razvoj* velja, da nove tehnološke rešitve, ki se nenehno razvijajo in nadomeščajo starejše rešitve ali pa posegajo na nova področja delovanja uprave, praviloma predstavljajo konceptualno in tehnološko nadgradnjo dotodanjih rešitev. Razvoj e-uprave pa ima bistveno drugačne značilnosti. S prehodom na elektronske dokumente ter elektronsko izvajanje storitev preko interneta dobi poslovanje uprave povsem drug značaj. Tehnologija, ki se je v preteklosti uporabljala predvsem v ozadju delovanja uprave, je nenadoma stopila med uporabnika in ponudnika storitev ter omogočila delovanje uprave na povsem nov način, brez papirja, na daljavo, torej brez osebne stika s stranko, brez osebne podpisa itd. (Vintar in Grad 2004).

V Sloveniji je bil tako že leta 1993 glavni cilj razvoja e-uprave ponuditi državljanom in podjetjem enostaven, hiter in poceni dostop do informacij in storitev. Vendar je šele leta 2001 Vlada objavila prvo strategijo uvajanja elektronskega poslovanja v javno upravo šele leta 2001 (Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 2001).

To je Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 (SEP-2004), ki ga sestavi Center Vlade RS za informatiko. Slovenija je ena izmed prvih držav, ki je ustanovila posebno inštitucijo na ravni države (služba vlade), ki skrbi za informatizacijo državne uprave – Center Vlade za informatiko, CVI. CVI se je v začetku več ukvarjal z uvajanjem informacijske infrastrukture in informatizacijo ključnih javnih baz podatkov. Posledično je v Sloveniji to področje relativno dobro razvito (Vintar in Grad 2004). Center Vlade za informatiko je bil leta 2004 ukinjen, njegove naloge pa so se prenesle na Ministrstvo za javno upravo.

Namen Strategije e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 (2001) je postavitvev oz. prenova globalnih okvirjev razvoja in delovanja vseh informacijskih sistemov javne uprave. Tako bo Slovenija bistveno bolj pripravljena na izzive, ki jih bosta javni upravi postavila EU in NATO. Globalni cilj slovenske javne uprave do leta 2004 je podpora skupnim funkcijam javne uprave in ključnim delovnim področjem javne uprave v smislu e-poslovanja. To vključuje zagotovitev enotne opreme na delovnih mestih, povezavo administrativnih registrov, uvedbo aplikacij za skupne funkcije uprave po delovnih področjih uprave ter ustrezno spodbujanje, izobraževanje in usposabljanje vseh udeležencev e-poslovanja. Strategija že opisuje različne storitve e-uprave kot so enotni državni portal, upravljanje digitalnih potrdil in javna naročila (Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 2001).

V sklopu te strategije dobi Slovenija leta 2002 tudi Akcijski načrt e-uprave do 2004. S sprejetjem akcijskega načrta so se pričele aktivnosti razvoja e-uprave intenzivneje odvijati. V okviru priprav za uvedbo evra v RS so se e-storitvam dodali planirani roki izvedbe potrebnih sprememb oz. prilagoditev posameznih e-storitev (Akcijski načrt e-uprave do 2004 2002).

V letu 2003 Ministrstvo za informacijsko družbo izda Strategijo Republika Slovenija v informacijski družbi. Strategija predstavi devet strateških usmeritev. Med njimi sta tudi dve usmeritvi tesno povezani z e-upravo. Gre za intenzivno uvajanje elektronskih storitev v javni upravi ter omogočanje elektronskega poslovanja javne uprave z državljani in gospodarstvom in za uvajanje elektronskega poslovanja na ravni lokalne samouprave (Strategija Republike Slovenije v informacijski družbi 2003).

Leta 2004 se ukine Ministrstvo za informacijsko družbo, naloge in pristojnosti pa prevzame novo nastalo Ministrstvo za javno upravo. To ministrstvo je leta 2006 izdalo novo Strategijo e-uprave RS za obdobje 2006 do 2010 (SEP-2010).

Eden glavnih ciljev SEP-2010 (2006) je narediti e-upravo po meri uporabnikov. To pomeni, da bo razvoj sledil njihovim dejanskim potrebam, pri čemer pojem uporabnika zajema tri skupine: 1. Državljanke in druge fizične osebe, ki potrebujejo storitve e-uprave, 2. Poslovne subjekte in druge pravne osebe in 3. Zaposlene v upravi. Bistveni mehanizem približevanja uprave uporabnikom bo stalno ugotavljanje njihovih potreb in zadovoljstva. Razvoj e-uprave bo potekal v smeri združevanja informacij ter povezovanja (odpiranja, lažjega dostopa) informacijskih virov v upravi in e-storitev v eno osrednjo informacijsko storitveno točko – skupni portal e-uprave (SEP-2010 2006).

V Sloveniji sp že uveljavljene ustrezne pravne podlage za elektronsko poslovanje v upravi. Sem sodijo Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, Zakon o varstvu osebnih podatkov, Zakon o dostopu do informacij javnega značaja in drugi. Za razvoj e-uprave pa je pomembna tudi primerna centralna informacijsko telekomunikacijska infrastruktura - CITI (pripravljenost na elektronsko poslovanje) (SEP-2010 2006).

Izide nov Akcijski načrt e-uprave do leta 2010 (AN 2007/2010), ki je najpomembnejši mehanizem za urejeno izvajanje strategije SEP-2010. AN 2007/2010 zagotavlja pregledno izvajanje SEP-2010 in spremljanje uresničevanja e-uprave iz ene centralne točke (Akcijski načrt e-uprave do leta 2010 2007).

Leta 2007 izide nova strategija vlade RS Strategija razvoja informacijske družbe v Republiki Sloveniji (si2010), ki pomeni krovno politično usmeritev slovenske vlade na tem področju do leta 2010. Strateška cilja strategije, povezana z e-upravo, sta osredotočena na zagotavljanje infrastrukture za podporo uvedbi in uporabi e-poslovanja v vseh podjetjih in ustanovah v Sloveniji in zagotavljanje državljanom in poslovnim subjektom prijazne elektronske upravne storitve v podporo vsem življenjskim dogodkom.

Bolj konkretno Strategija razvoja informacijske družbe v Republiki Sloveniji (2007) govori o naslednjih ciljih: 1. Razvoj novih in izboljšanje sedanjih storitev in rešitev e-uprave z elektronsko izvedbo celotnega postopka javnih naročil; 2. Nadaljnji razvoj in izpopolnjevanje državnega portala e-uprava s ponudbo novih storitev in bogatejšimi informacijami, prilagojenimi potrebam posameznega uporabnika, ter zagotovitev dostopnosti portala; 3. Sistematičnost pri vzpostavi in vodenju projektov e-uprave z enovitim usklajevanjem pri vodenju projektov v okviru Akcijskega načrta e-uprave; 4. Zagotavljanje skupne uporabnosti za storitve e-uprave (e-vročanje, e-podpis, e-plaćila, e-arhivi, e-identiteta); 5. Posodabljanje in povezovanje uradnih evidenc; 6. Vzpostavitev nacionalnega okvira povezljivosti v državni upravi; 7. Spodbujanje uporabe odprtih standardov in odprte kode v državni upravi; 8. Nadaljnje zagotavljanje infrastrukture IKT za državne organe po načelu enotne arhitekture in 9. Razvoj skupnih rešitev državne uprave in lokalne samouprave.

Nosilec za pripravo in izvedbo teh ciljev je Ministrstvo za javno upravo, vendar sodelujejo tudi ostala ministrstva in drugi organi. Dejavnosti izvajanja strategije so financirane iz državnega proračuna, s sredstvi gospodarstva, s sredstvi strukturnih skladov in s strani EU (Strategija razvoja informacijske družbe v Republiki Sloveniji 2007).

Za uresničevanje novih in že zastavljenih dejavnosti razvoja e-poslovanja v javni upravi vlada Slovenije leta 2009 izda Strategijo razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc (SREP). Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc (2009) predstavlja štiri skupine strateških ciljev: 1. Omogočiti uspešno in učinkovito delovanje javne uprave z elektronskim poslovanjem; 2. Povečati uporabo elektronskih storitev javne uprave; 3. Razviti skupne in integrirane storitve med vsebinskimi področji in nivoji uprave in 4. Zagotoviti elektronsko podporo realizaciji enotnega trga ter čez-mejnimi storitvam v EU in mednarodno.

Za doseganje teh ciljev pa so podane tudi štiri skupine ukrepov, ki še dodatno pojasnjuje načine, kako doseči zadane cilje. Za realizacijo le-teh je potrebno izobraževati nove kadre, nameniti več finančnih sredstev kot v preteklosti in ustrezno organizirati informatiko v javni upravi (Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc 2009).

V sklopu strategij in akcijskih načrtov lahko omenimo še Program vlade Republike Slovenije za odpravo administrativnih ovir in zmanjšanje administrativnih bremen za 25 % do leta 2012 iz leta 2009, ki si prizadeva za boljšo javno upravo in poenostavljanje postopkov (Program vlade Republike Slovenije za odpravo administrativnih ovir in zmanjšanje administrativnih bremen za 25 % do leta 2012).

Slovenija trenutno deluje po Akcijskem načrtu elektronskega poslovanja javne uprave od 2010 do 2015 (AN SREP), ki je izšel leta 2010. Ta opredeljuje cilje, e-storitve in naloge vzpostavitve e-poslovanja javne uprave in določa mehanizme za izvajanje in spremljanje pripadajočih aktivnosti in projektov. Izhaja iz dejanskih potreb strank ter smernic in direktiv EU pri razvoju e-poslovanja javne uprave (Akcijski načrt elektronskega poslovanja javne uprave od 2010 do 2015 2010).

4.2 POLJSKA E-UPRAVA

Nowak in drugi (2007) opredeljujejo, da je glavni problem na Poljskem bil in še vedno je zagotoviti univerzalen dostop do informacijske infrastrukture in zagotoviti uporabnikom znanje, kako najbolj učinkovito uporabljati nove zmogljivosti. Ti dve težavi na Poljskem izvirata že iz leta 1991, ko so na vladnem kongresu prvič oblikovali deset priporočil za razvoj informatizacije Poljske in nato oblikovanje informacijske družbe (Nowak in drugi 2007).

Nowak in drugi (2007) zapišejo deset priporočil, ki predstavljajo prve zametke k oblikovanju poljske informacijske družbe, kot jo poznamo danes: 1. Informacijsko komunikacijska tehnologija mora postati temelj gospodarskega in družbenega razvoja; 2. Nove in obstoječe sisteme je potrebno prilagoditi evropski integraciji; 3. Razvoj IT podjetij, ki bodo v okviru svobodne konkurence imele koncesijski dostop do trga in javnih naročil; 4. Potrebna je demonopolizacija obstoječih telekomunikacijskih storitev in vpeljava zasebnih podjetij pri gradnji in upravljanju telekomunikacijskih omrežij; 5. Ustanoviti primeren zakonodajni organ, ki se bo ukvarjal s IKT; 6. Pravna podlaga; 7. Zagotoviti pravno varstvo osebnih podatkov; 8. Pomembno je primerno usposobiti človeški kader; 9. Potrebno je vpeljati IKT v domove in izobraževalne institucije z minimalnimi stroški; 10. Spodbujanje družbe k odprtosti in uporabi IKT (Nowak in drugi 2007).

Nowak in drugi (2007) pojasnjujejo, da je Poljska v letih 1991 do 1999 gostila več konferenc glede osveščanja poljske javnosti o vprašanih informacijske družbe in nove IKT. Vse te aktivnosti poljske vlade za čim hitrejši razvoj in uporabo IKT pa se že od vsega začetka uvajajo tudi in predvsem zaradi kandidiranja Poljske za vstop v EU.

Poljaki so razvoj IKT in izobraževanja glede uporabe IKT vzeli zelo resno in to primerjajo s projekti, kot so bili odpravljanje nepismenosti in razširitev elektrifikacije. Glavni namen vseh dejanj je, da se Poljska čim bolj približa že ustaljenim uspešnim praksam e-uprave drugih držav članic EU (Nowak in drugi 2007).

Leta 2000 je poljski parlament ugotovil, da obstoječi pravni sistem in vladne politike ne ustvarjajo pravih pogojev za sprejem vseh prednostih informacijske družbe. Zato so naročili vladi, naj pripravi novo strategijo razvoja informacijske družbe na Poljskem, saj menijo, da sodobne tehnologije in storitve lahko pripomorejo h gospodarskemu razvoju, povečani konkurenčnosti gospodarstva, ustvarjanju novih delovnih mest, spodbujajo demokracijo,

podpirajo regijsko izobraževanje, zdravstvo in kulturo. Tako so leta 2000 Poljaki dobili prvo strategijo Cilji in smeri razvoja informacijske družbe na Poljskem (ePoland 2001) (Aims and directions of the information society development in Poland 2000).

V tem dokumentu gre predvsem za urejanje vse splošne pripravljenosti državljanov in javne uprave na nove informacijske komunikacijske tehnologije. Cilji so osredotočeni na veliko različnih vidikov od izobraževanja državljanov in javnih uslužbencev do uveljavljanja nove zakonodaje, ki ureja vse nivoje novih pridobitev preko IKT (Aims and directions of the information society development in Poland 2000).

Pri razvoju elektronskega poslovanja je najprej bistveno prilagoditi in spremeniti zakonodajo. Nova zakonodaja mora urejati vprašanja povezana z elektronskim podpisom, elektronskimi dokumenti, informacijsko varnostjo, kriptografijo, varstvom podatkov, varnostjo in načeli preko interneta sklenjenih pogodb, mednarodno blagovno menjavo in obdavčitvijo (ePoland 2001).

Leta 2001 Poljaki uvedejo nov akcijski načrt t.i. ePoland v obdobju 2001 do 2006, s katerim bodo realizirali določbe in usmeritve predstavljene v njihovi prvi strategiji in v evropskem akcijskem načrtu eEurope+, kjer je e-uprava bistveni del (ePoland 2001).

V implementaciji akcijskega načrta je vpletenih veliko vladnih služb in ministrstev. Med njimi so Ministrstvo za komunikacije, Urad za urejanje telekomunikacij, Vladni informacijski center, Ministrstvo za notranje zadeve in upravo, Pravosodno ministrstvo in drugi. Cilji akcijskega načrta, ki so vezani na e-upravo so naslednji: 1. S pomočjo IKT ustvariti odprto in uporabnikom prijazno javno upravo; 2. Zagotoviti univerzalen dostop do informacij javnega sektorja z zagotovljeno varnostjo delovanja; 3. Zamenjati papirne obrazce z internetnimi obrazci in 4. Zagotoviti tehnično združljivost sistemov v različnih ustanovah (ePoland 2001).

V sklopu akcijskega načrta ePoland izide nova strategija – Strategija razvoja informacijske družbe na Poljskem v letih 2004 – 2006, ki jo izda Ministrstvo za znanstvene raziskave in informacijsko tehnologijo leta 2003. Ta strategija naj bi Poljsko še bolj približala evropski ravni razvoja in uporabe IKT. Glavni poudarek strategije je na zagotavljanju široko pasovnega interneta v vsaki šoli in v javni upravi, vzpostavitvi platforme t.i. Gateway to Poland, zagotavljanju informacij na medmrežju in vpeljavi osnovnih IT izobraževanj. Pred tem pa je najprej pomembno opremiti javne ustanove, javno upravo ter lokalne entitete z računalniško opremo in zagotoviti proračun, ki bo pokrival stroške IKT in nove infrastrukture. Strategija

opisuje tudi e-naročanje in pa racionalizacijo vzdrževanja različnih podatkovnih baz v javni upravi, predvsem tistih, ki so povezane z državljanji, davkoplačevalci, avtomobili in kaznjenci (ePoland – The Strategy on the Development of the Information Society in Poland for the years 2004 – 2006 2003).

Iz te strategije izhaja Akcijski načrt za e-upravo za leto 2005 – 2006, ki ga poljski Svet ministrov sprejme septembra 2004. Ker je Poljska že članica EU pomeni, da je nacionalno zakonodajo potrebno prilagoditi zakonodaji EU ter se tudi razvojno približati državam članicam EU. V Akcijskem načrtu za e-upravo za leto 2005 – 2006 (2004) je zapisano, da je glavni cilj spodbujati razvoj poljske e-uprave v vidikih članstva EU in pridobiti ustrezna proračunska sredstva. Da bo e-uprava učinkovita, je potrebno izpeljati naslednja prilagajanja: 1. Konsolidacija in sodelovanja ministrstev in drugih institucij javne uprave, ki so odgovorne za razvoj e-uprave na Poljskem; 2. Razvoj standardov in priporočil za sisteme javne uprave, ki so primerljivi s tistimi, ki jih promovira EU; 3. Okrepiti upravljanje in koordinacijo informacijskih sistemov; 4. Povezana sodelovanja med lokalnimi, regionalnimi in centralnimi institucijami javne uprave; 5. Povezati javni in privatni sektor ter akademike za ustvaritev nacionalnega programa za razvoj in raziskave informacijske družbe (eGovernment Action Plan for 2005 – 2006 2004).

Leta 2008 poljska vlada sestavi novo strategijo – Strategija za razvoj informacijske družbe na Poljskem do leta 2013, ki upošteva prioritete evropske politike glede informacijske družbe, opisane v Lizbonski pogodbi in iniciativi »eEurope – Information society for all« ter v »i2010 – A European information society for growth and employment«. Glavni cilj te strategije je povečati dostopnost in učinkovitost storitev javne uprave s pomočjo IKT. Prav tako je potrebno nuditi širšo ponudbo elektronskih storitev javne uprave na internetu, povečati učinkovitost javne uprave preko IT rešitev, državljanom in podjetjem priskrbeti enostaven dostop do podatkovnih baz ter podpirati razvoj pan evropskih storitev in IKT rešitev (The Strategy for the Development of the Information Society in Poland until 2013 2008).

Kot je ugotovljeno v strategiji eGovernment Action Plan for 2005 – 2006 (2004), strategije in akcijski načrti ne morejo delovati brez ustrezne zakonodaje. Zato je potreben nekakšen pravni okvir, v katerem se e-uprava lahko razvija, da postane uspešna in učinkovita.

Prvi korak v tej smeri je sprejetje Akta o dostopu do informacij javnega značaja leta 2001. Akt uvede obveznost, da se objavi elektronski uradni list, ki omogoča razširjen spletni dostop do informacij javnega značaja. Elektronski podpis (ePodpis) dobi Poljska leta 2001 z uzakonitvijo Akta o elektronskem podpisu. Leta 2004 Poljska uzakoni Akt o informatizaciji

operacij entitet, ki izvajajo javne naloge, kjer so glavni cilji doseči sodelovanje IT sistemov z javnimi registri in doseči učinkovitost in kvaliteto storitev javne uprave. Akt o telekomunikacijskemu pravu je še en del zakonodaje, ki je pomemben za pravilno delovanje e-uprave. Akt, ki je bil sprejet leta 2004, je prilagojen zakonodaji EU. Tukaj gre predvsem za nadaljnji razvoj IKT in zagotavljanje dostopnosti storitev (eGovernment Action Plan for 2005 – 2006 2004).

Glavni akterji pri oblikovanju politik, ki so povezani z e-upravo na Poljskem so (Zijlstra 2011):

- ✓ Ministrstvo za notranje zadeve in upravo (odgovorno za oblikovanje nacionalnih politik in strategij e-uprave),
- ✓ Svet odbora ministrov za informatizacijo in komunikacije (odgovoren za uvedbo in izdajo mnenj o osnutkih dokumentov v zvezi z informatizacijo javne uprave na Poljskem),
- ✓ Svet za informatizacijo (posvetovalni organ Ministrstva za notranje zadeve in upravo),
- ✓ Generalni inšpektor za varstvo osebnih podatkov.

4.3 PRIMERJAVA SLOVENSKE IN POLJSKE E-UPRAVE

Pri primerjavi slovenske in poljske e-uprave, bomo začeli s ključnim elementom razvoja e-uprave, to so sprejeti dokumenti, ki urejajo področje e-uprave.

Tabela 4.1: Pregled sprejetih dokumentov v Sloveniji in na Poljskem

Leto	Slovenski strateški dokumenti	Poljski strateški dokumenti
2000		Strategija Cilji in smeri razvoja informacijske družbe na Poljskem (Aims and Directions of the Information Society Development in Poland)
2001	Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 (SEP-2004)	ePoljska – Akcijski načrt za razvoj informacijske družbe v letih od 2001 do 2006 (ePoland – An action plan for the information society development for the years 2001 – 2006)
2002	Akcijski načrt e-uprave do leta 2004	
2003	Strategija RS v informacijski družbi	Nacionalna strategija za razvoj širokopasovnega internetnega dostopa za leta 2004 – 2006 (National Strategy for the Development of Broadband Access to the Internet for the years 2004 – 2006)
2004		ePoljska – Strategija za razvoj informacijske družbe na Poljskem v letih 2004 – 2006 (ePoland – the Strategy on the Development of the Information Society in Poland for the years 2004 – 2006) Akcijski načrt e-uprave za leta 2005 – 2006 (eGovernment Action Plan for 2005 – 2006)
2005		Informatizacijsko-razvojna strategija Poljske do 2013 in perspektive preobrazbe informacijske družbe do 2020 (Computerisation Development Strategy of Poland until 2013 and Perspectives for the Information Society Transformation by 2020)
2006	Strategija e-uprave RS za obdobje 2006 – 2010 (SEP-2010)	
2007	Akcijski načrt e-uprave do leta 2010 Strategija razvoja informacijske družbe v RS (si2010)	Nacionalni informatizacijski plan za obdobje 2007 – 2010 (National computerisation Plan for the period 2007 – 2010)
2008		Strategija za razvoj informacijske družbe na Poljskem do 2013 (Strategy for the development of the information society in Poland until 2013)
2009	Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc (SREP) (2010 – 2015)	
2010	Akcijski načrt e-poslovanja v javni upravi do leta 2015 (AN SREP)	
2011	Minus 25 – Program za odpravo administrativnih ovir in zmanjšanje administrativnih bremen za 25% do leta 2012	

Kot je razvidno iz tabele, sta obe državi v obdobju desetih let sprejeli kar veliko število strategij in akcijskih načrtov. Slovenija je sprejela skupaj devet dokumentov, od tega šest strategij in tri akcijske načrte. Po vsaki sprejeti strategiji je sledilo tudi sprejetje akcijskega načrta, ki je sestavni del oz. nadaljevalni del strategije, saj opisuje in podrobneje pojasnjuje, kako se lotiti izvajanja ciljev strategije. Poljska je v tem času sprejela osem dokumentov, od tega pet strategij in tri akcijske načrte. Naša analiza je pokazala, da je glavna razlika med slovenskimi in poljskimi dokumenti ta, da se poljski dokumenti osredotočajo predvsem na razvoj informacijske družbe in niso specifično osredotočeni na javno upravo in e-upravo, kot so slovenski dokumenti. Slovenski dokumenti zajemajo tako strategije, osredotočene na informatizacijo družbe kot, tudi specifične strategije, ki se osredotočajo samo na e-upravo in njeno poslovanje. Pomembno torej ni število sprejetih dokumentov, temveč njihova vsebina in osredotočenost. Razvidno pa je, da se Poljska še vedno osredotoča na razvoj informacijske družbe, medtem ko je v Sloveniji informacijska družba že dobro razvita in se lahko osredotočimo na določena druga področja, v tem primeru na področje elektronskega poslovanja e-uprave. Na Poljskem je ključen predvsem razvoj IKT, medtem ko so v Sloveniji IKT dobro razvite in se zato lahko osredotoči na dovršenost elektronskih storitev.

Tabela 4.2: Pregled dovršenosti posameznih storitev e-uprave, ki so na voljo državljanu ali podjetju

Storitev	Slovenija (v odstotkih)	Poljska (v odstotkih)
Dohodnina: napoved, objava davčne ocene	100	100
Storitve za iskanje službe prek vladnih organov za delo	100	100
Prispevki k socialni varnosti: ugodnosti za brezposelne, otroški dodatki, stroški zdravljenja (povrnitev stroškov ali direktna poravnava), štipendije	95	75
Osebni dokumenti (potni list in vozniško dovoljenje)	100	70
Registracija osebnih vozil (novih, rabljenih in uvoženih)	100	75
Prošnja za gradbeno dovoljenje	100	50
Prijava policiji (npr. ob kraji)	100	100
Javne knjižnice (dostopnost seznamov, iskanje)	100	80
Listine (rojstni list, poročni list) : zahteva in dostava	100	75
Vpis na srednjo šolo ali na univerzo	100	100
Obvestilo o spremembi stalnega bivališča	100	100
Storitve, povezane z zdravstvom (interaktivni nasveti o dostopnih storitvah v bolnišnicah, interaktivno naročanje na zdravljenje)	100	100
Socialna varnost zaposlenih	100	100
Davki, ki jih plačuje podjetje: napoved, prijava	100	100
DDV: napoved, prijava	100	100
Registracija novega podjetja	100	100

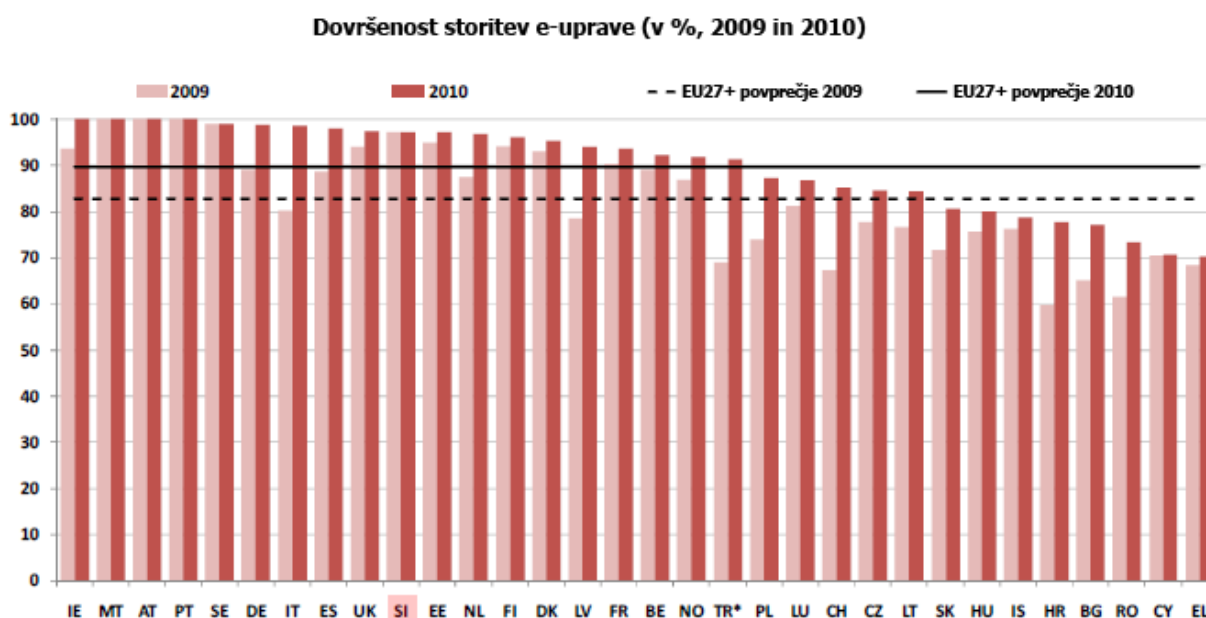
Oddaja podatkov statističnemu uradu	100	80
Carinska deklaracija	100	100
Okoljevarstvena dovoljenja (vključno s poročilom)	100	40
Javna naročila	50	100

Vir: European Commission (2010).

Zgornja tabela opisuje stanje dovršenosti dvajset osnovnih e-storitev javne uprave v Sloveniji in na Poljskem. Razvidno je, da ima Slovenija več e-storitev celostno razvitih kot Poljska, kar prikazuje tudi spodnja slika, ki je del raziskave Evropske komisije z naslovom Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action (9th Benchmark Measurement) iz leta 2010.

Kot je razvidno iz zgornje tabele, ima Slovenija slabo razvito storitev javnega naročanja – e-javna naročila. To je edina e-storitev, ki je boljše razvita na Poljskem kot v Sloveniji. Groznik in Trkman (v Nograšek in Vintar 2009) povezujeta to s pomanjkanjem vzporednega povezovanja med različnimi enotami struktur javnega sektorja in s pomanjkanjem projektnega vodenja. To je torej vzrok za dokaj neuspešno vpeljavo e-javnih naročil v Sloveniji.

Slika 4.1: Dovršenost storitev e-uprave



Pri raziskovanju dovršenosti storitve e-uprave se uporablja pet-stopenjski zrelostni model: 1. informacija, 2. enosmerna interakcija, 3. dvosmerna interakcija, 4. transakcija in 5.

avtomatizacija. Med EU27+ državami¹ Slovenija zaseda deseto mesto s 97-odstotno dovršenostjo storitev e-uprave, medtem ko je Poljska na 20. mestu s 87-odstotno dovršenostjo storitev e-uprave. Povprečje EU27+ v letu 2010 je pri 90 odstotkih, kar je za sedem odstotkov več kot leta 2009 (Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action (9th Benchmark Measurement) 2010).

Za ugotavljanje razvitosti e-uprave in njenih storitev moramo raziskati tudi splošno dostopnost do dvajset osnovnih storitev e-uprave, ki smo jih že našteali zgoraj.

Za dostop do določene e-storitve je pomembna razvita internetna infrastruktura oz. informacijska komunikacijska tehnologija - IKT. Z uporabo omenjene infrastrukture bodo doseženi nižji stroški razvoja in delovanja e-uprave, večja kakovost in enotnost rešitev ter interoperabilnost (medobratovalnost). Slovenija uporablja centralno informacijsko telekomunikacijsko infrastrukturo – CITI (pripravljenost na elektronsko poslovanje). Pod CITI razumemo naslednje elemente (SEP-2010):

- ✓ Centralne podatkovne centre,
- ✓ Ključne registre uprave,
- ✓ Centralne prostorske infrastrukture,
- ✓ Certifikatske agencije,
- ✓ Kontaktne centre e-uprave,
- ✓ Enotne portale e-uprave,
- ✓ Skupne informacijske rešitve javne uprave (npr. elektronska pošta, internet, pisarniško poslovanje, centralni sistem za sprejem vlog, vročanje in obveščanje, centralni informacijski sistem za nabave).

Tudi pri raziskovanju dostopnosti storitve e-uprave se uporablja pet stopenjski zrelostni model, vendar se v lastni analizi osredotočimo samo na četrto (transakcijo) oz. peto (avtomatizacijo) stopnjo modela, ker je odvisno, za katero storitev gre (Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action (9th Benchmark Measurement) 2010).

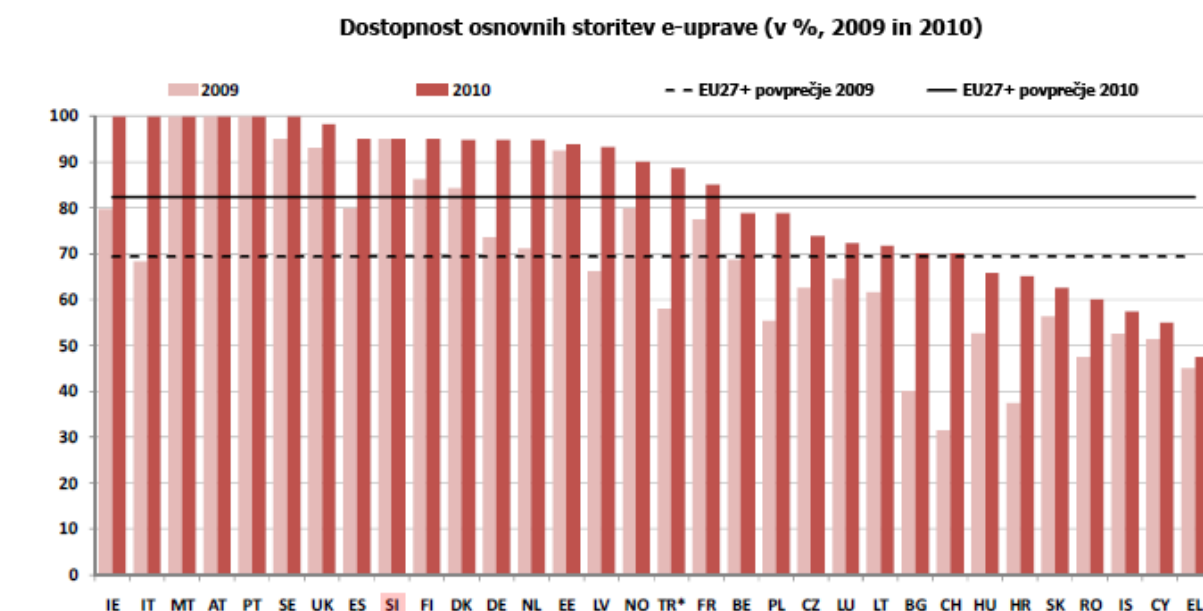
Četrta oz. peta stopnja modela nam povesta, kako daleč v razvoju proti popolni elektronski obravnavi na spletu je posamezna storitev. Vendar pa je za nekatere storitve (zaradi njihovih lastnosti) določena najvišja možna stopnja razvitosti tri – dvosmerna interakcija (osebni dokumenti, prijava policiji, izpiski iz matičnih knjig, sprememba bivališča in posredovanje statističnih podatkov) (Leben in Kunstelj 2004).

¹ EU 27 ter Hrvaška, Islandija, Norveška, Švica in Turčija (v nadaljevanju EU27+)

Ocenjuje se dvajset osnovnih storitev, ki so razdeljene na štiri skupine storitev: 1. Dohodkovno generiranje za vlado (davki), 2. Prijave (rojstev, podjetij, selitve), 3. Storitvena povračila (knjižnica, socialni prejemki) in 4. Dovoljenja in licence (gradbena, osebni dokumenti) (Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action (9th Benchmark Measurement) 2010).

Na spodnji sliki lahko opazimo, da Slovenija na tej lestvici zaseda deveto mesto s 95-odstotno dostopnostjo osnovnih storitev e-uprave, medtem ko Poljska s svojo 79-odstotno dostopnostjo zaseda 20. mesto. Povprečje EU27+ je ocenjeno na 82 odstotkov (Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action (9th Benchmark Measurement) 2010).

Slika 4.2: Dostopnost osnovnih storitev e-uprave



Da bi lahko ocenili napredovanje razvoja IKT v Sloveniji in na Poljskem, moramo pregledati raziskavo Mednarodne telekomunikacijske zveze iz leta 2011, ki meri razvitost IKT v enoti razvojni indeks IKT (ang. IDI – Information communication technology development index).

Tabela 4.3: Razvojni indeks IKT, primerjava 2010 in 2008, uvrstitev med 152 državami²

	2010	2008
Poljska	38. mesto (5,95 IDI)	41. mesto (5,29 IDI)
Slovenija	24. mesto (6,75 IDI)	24. mesto (6,19 IDI)

Vir: International Telecommunication Union (2011).

² Raziskava je bila opravljena v 152 državah sveta. Originalna tabela se nahaja v prilogi C.

Med 152 državami sveta se Slovenija v obdobju od leta 2008 do leta 2010 nahaja na 24. mestu, vendar se razvojni indeks IKT počasi viša. Medtem pa, se je Poljska leta 2008 nahajala na 41. mestu, leta 2010 pa na 38. mestu, kar pomeni, da je v obdobju dveh let v razvoju IKT prehitela tri države. Obe državi torej napredujeta in imata vsako leto višji razvojni indeks IKT. Med 38 evropskimi³ državami se Slovenija nahaja na 16. mestu, Poljska pa na 28. mestu lestvice držav razvojnih indeksov informacijsko komunikacijske tehnologije.

5 SKLEP

Na začetku diplomske naloge sem teoretično predstavila modernizacijo javne uprave in elektronsko upravo. V empiričnem delu je najprej sledila analiza slovenskih in poljskih dokumentov na področju razvoja in uveljavljanja e-uprave, ki nam je omogočila preverjanje prve zastavljene hipoteze, ki se glasi: »Slovenska e-uprava ima zaradi večjega števila sprejetih dokumentov, večjo dovršenost osnovnih storitev e-uprave kot poljska e-uprava«.

Analiza dokumentov je pokazala, da je v enakem časovnem obdobju Slovenija sprejela devet dokumentov, Poljska pa osem dokumentov, ki urejajo področje e-uprave. Pa vendar tukaj ni pomembno število dokumentov, ampak vsebina le-teh. V povezavi s kasnejšo analizo se pokaže, da medtem ko so slovenski dokumenti področno specifični za e-upravo, so poljski dokumenti še močno vezani na razvoj informacijske družbe, kjer se sicer tudi dotaknejo področja e-uprave. Iz naše raziskave je razvidno, da ima Slovenija že dalj časa razvito informacijsko družbo in informacijsko-komunikacijsko tehnologijo (IKT), zato se lahko osredotoči na področje razvoja e-uprave. Medtem ima Poljska slabšo razvito informacijsko družbo in se še ne more dejansko osredotočiti samo na e-upravo, saj so pred tem bistveni še drugi modernizacijski ukrepi. Posledično se zato Poljska nahaja nižje na lestvici dovršenosti storitev e-uprave kot Slovenija.

Na Poljskem je ključen predvsem razvoj IKT, medtem ko so v Sloveniji IKT dobro razvite in se zato lahko osredotočimo na dovršenost e-storitev. Na sprejete dokumente sem torej navezala dovršenost osnovnih storitev e-uprave, saj se to med seboj povezuje v smislu, da preko strategij in akcijskih načrtov izboljšamo dovršenost storitev e-uprave. Zato prvo hipotezo lahko potrdim – Slovenija je sprejela več relevantnih dokumentov kot Poljska in se tudi nahaja višje na lestvici dovršenosti osnovnih storitev e-uprave kot Poljska.

³ Raziskava je bila opravljena v 38 evropskih državah. Originalna tabela se nahaja v prilogi Č.

Že omenjene IKT se nanašajo na mojo drugo hipotezo, ki se glasi: »Zaradi pomanjkanja informacijsko komunikacijske infrastrukture (ITK) ima poljska e-uprava slabšo dostopnost do osnovnih storitev e-uprave kot slovenska e-uprave«. Ker je pri Poljski še vedno zelo aktualno razvijanje informacijske družbe, je tukaj ključen razvoj informacijsko-komunikacijske tehnologije. Tudi na lestvici razvojnega indeksa IKT se Poljska nahaja nižje kot Slovenija. Obe državi imata iz leta v leto višji razvojni indeks IKT, kar kaže na napredovanje in pozitivno razvijanje IKT v obeh državah. IKT sem povezala z dostopnostjo osnovnih storitev e-uprave, saj je dostopnost do storitve e-uprave ovirana oz. celo onemogočena, če ima država slabše oz. pomanjkljivo razvite IKT. Na lestvici dostopnosti osnovnih storitev e-uprave se Slovenija nahaja višje na lestvici kot Poljska. Na podlagi teh ugotovitev lahko tudi drugo hipotezo potrdim – Poljska ima nižji razvojni indeks IKT kot Slovenija in se tudi na lestvici dostopnosti osnovnih storitev e-uprave nahaja nižje od Slovenije.

Sicer pa so raziskovani dejavniki med seboj povezani, saj najprej potrebujemo formalno pravne zaveze – dokumente, preko katerih se zastavijo cilji za izvedbo in uporabo IKT, ki nato pripomorejo k večji dostopnosti in nato posledično še večji dovršenosti storitev e-uprave, katero pa tudi urejajo dokumenti. Tudi če bi za primerjavo vzeli kakšno drugo korelacijo dejavnikov, dvomim, da bi prišlo do obratnih rezultatov.

Na osnovi predstavljenega lahko rečemo, da se obe državi trudita modernizirati javno upravo, saj to dokazujejo sprejeti dokumenti in rezultati dela. Največja težava je teoretično znanje pretvoriti v dobro prakso, za kar so potrebni primeren kader in finančna sredstva, ki pa obema državam primanjkuje.

Po opravljeni raziskavi ostaja dejstvo, da se Slovenija pri dostopnosti in dovršenosti storitev e-uprave nahaja nad evropskim povprečjem, medtem ko se Poljska v obeh primerih nahaja pod evropskim povprečjem.

Iz opravljene raziskave je razvidno, da je Slovenija prehitela Poljsko v razvoju e-uprave, pa vendar ima tudi Slovenija še veliko dela, preden se bo lahko primerjala z najbolj razvitimi državami EU. Menim, da je raziskovalno vprašanje – zakaj je Poljska slabša v razvoju e-uprave kot Slovenija, zelo široko zastavljeno in odgovore nanj najdemo na številnih področjih, ne samo na področju javne uprave. Potrebno je upoštevati tudi druge vidike, kot so zgodovinski vidik, socialni vidik, demografski vidik, gospodarski vidik in ostali.

6 LITERATURA

- ✓ Center vlade RS za informatiko. 2001. *Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004*. Dostopno prek: <http://e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/SEP-dv.pdf> (8. julij 2012).
- ✓ --- 2004. *Akcijski načrt e-uprave do 2004*. Dostopno prek: http://e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/akcijski_nacrt_1.4.pdf (6. julij 2012).
- ✓ Colnar, Marko. 2006. *Kako do prenove slovenske uprave*. Ljubljana: GV Založba.
- ✓ Ehn, Peter, Melanie Pissarius in Tony Bass, ur. 2009. *Taking the Pulse of European Public Administration. Key findings of the European Public Sector Award 2009*. European Institute of Public Administration. Dostopno prek: http://epsa2009.eu/files/EP SA%20Brochures/ResearchReport_spread_webversion.pdf (12. maj 2012).
- ✓ Evropska komisija. 2002. *eEurope 2005: An information society for all*. Dostopno prek: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_en.pdf (11. junij 2012).
- ✓ European Commission. 2010. *Digitizing Public Service in Europe: Putting ambition into action (9th Benchmark Measurement)*. Dostopno prek: <http://www.epractice.eu/en/library/5283331> (23. julij 2012).
- ✓ --- 2011a. *eGovernment Factsheets, eGovernment in Slovenia*. Dostopno prek: <http://epractice.eu/files/eGovernmentSlovenia.pdf> (28. januar 2012).
- ✓ --- 2011b. *eGovernment Factsheets, eGovernment in Poland*. Dostopno prek: <http://epractice.eu/files/eGovernmentPoland.pdf> (28. januar 2012).
- ✓ Grönlund, Åke in Thomas A. Horan. 2004. Introducing e-gov: history, definitions and issues. *Communications of the Association for Information Systems* (15): 713–729.

- ✓ Haček, Miro. 2005. *Politika birokracije*. Ljubljana: Modrijan.

- ✓ International Telecommunication Union. 2011. *Measuring the information society 2011*. Dostopno prek: <http://www.itu.int/net/pressoffice/backgrounders/general/pdf/5.pdf> (12. julij 2012).

- ✓ Kovač, Polonca. 2000. Javna uprava v znamenju ljudi. *Teorija in praksa* 37 (2): 279–293.

- ✓ --- 2007. The Continuous modernisation of public administration in Slovenia. V *Public administration: Protection and quality of public services - international trend*, 65–78. Dostopno prek: http://www.kpolykentro.gr/export/sites/polykentro/en/events/conferences/Documents/Px_Slovenia.pdf (15. julij 2012).

- ✓ Kunstelj, Mateja in Mirko Vintar. 2004. E-uprava: pozicija Slovenije v primerjavi z drugimi državami. V *INDO 2004: zbornik referatov, 11. Posvetovanje informatikov v javni upravi z mednarodno udeležbo*. Ljubljana: Vlada RS, Center Vlade za informatiko. Dostopno prek: http://www.fu.uni-lj.si/iiu/Clanki/EUprava_Pozicija_Slovenije_v_primerjavi_z_drugimi_drzavami.pdf (12. junij 2012).

- ✓ Layne, Karen in Jungwoo Lee. 2001. Developing fully functional E-government: A four stage Model. *Government Information Quarterly* (18): 122–136.

- ✓ Leben, Anamarija in Mateja Kunstelj. 2004. Trendi razvoja e-uprave v Sloveniji. *Uprava* II (2). Dostopno prek: http://www.fu.uni-lj.si/uprava/clanki/letnikII,%C5%A1tevilka2,2004/II_2_december2004_leben_kunstelj.pdf (23. avgust 2012).

- ✓ Ministrstvo za informacijsko družbo. 2003. *Strategija Republike Slovenije v informacijski družbi*. Dostopno prek: [http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/KE332AF03299A027FC1256CCC0042109C/\\$file/Strategija_RSvID_\(2003-02-13\).pdf](http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/KE332AF03299A027FC1256CCC0042109C/$file/Strategija_RSvID_(2003-02-13).pdf) (13. julij 2012).

- ✓ Ministrstvo za javno upravo RS. 2006. *Strategija e-uprave RS za obdobje 2006 – 2010*. Dostopno prek: http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/mju_dokumenti/pdf/SEP-2010.pdf (12. junij 2012).

- ✓ --- 2007. *Akcijski načrt e-uprave do leta 2010*. Dostopno prek: http://e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/akcijski_nacrt_e-uprave_2010_1.pdf (12. julij 2012).

- ✓ --- 2009. *Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc (SREP)*. Dostopno prek: http://e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/Strategija_razvoja_elektronskega_poslovanja_ter_izmenjave_podatkov_iz_uradnih_evidenc_SREP.pdf (21. julij 2012).

- ✓ Ministrstvo za pravosodje in javno upravo. 2011. *Program vlade Republike Slovenije za odpravo administrativnih ovir in zmanjšanje administrativnih bremen za 25% do leta 2012*. Dostopno prek: <http://www.minus25.gov.si/program-25/> (21. julij 2012).

- ✓ Ministry of Economy. 2001. *ePoland: The Action Plan for the Information Society Development in Poland for the years 2001-2006*. Dostopno prek: http://www.epractice.eu/files/media/media_371.pdf (21. julij 2012).

- ✓ Ministry of Interior and Administration. 2008. *The Strategy for the Development of the Information Society in Poland until 2013*. Dostopno prek: http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/scoreboard/countries/pl/internet_services/strategy.pdf (21. julij 2012).

- ✓ Ministry of scientific research and information technology. 2003. *ePoland – The Strategy on the Development of the Information Society in Poland for the years 2004 – 2006*. Dostopno prek: http://www.epractice.eu/files/media/media_290.pdf (23. julij 2012).

- ✓ --- 2004. *eGovernment Action Plan for 2005 – 2006*. Dostopno prek: http://www.epractice.eu/files/media/media_240.pdf (13. julij 2012).

- ✓ Nograšek, Janja in Mirko Vintar. 2011. Razmerje med IKT in organizacijskimi spremembami v obdobju e-uprave. *Organizacija* 44 (6): 244.

- ✓ Nowak, Jerzy Stanisław, Renata Nowak in Janusz Grabara. 2007. *Spoleczeństwo informacyjne w polsce – Przegląd programów rozwoju 1995 – 2005*. Dostopno prek: http://www.spoleczenstwoinformacyjne.pl/uploads/artyku%25u0142y/Nowak%20Jerzy%2C%20Nowak%20Renata%2C%20Grabara%20Janusz_Spo%B3.%20inform%20i%20programy%20rozwoju.pdf (23. maj 2012).

- ✓ OECD. 2003. *The e-Government Imperative*. Dostopno prek: <http://pavroz.ru/dov/egovimperative.pdf> (3. september 2012).

- ✓ Penger, Sandra. 2001. *Vpliv nove ekonomije na temeljne funkcije managementa v organizaciji 21. stoletja*. Magistrsko delo. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

- ✓ RIS. 2011. *Slovenija osma po dostopnosti osnovnih storitev e-uprave*. Dostopno prek: http://www.ris.org/db/27/12115/Raziskave/Slovenija_osma_po_dostopnosti_osnovnih_storitev_euprave/?&cat=707&p1=276&p2=285&p3=1318&p4=1335&p5=0&id=1335 (7. julij 2012).

- ✓ Rizman, Rudi. 2006. Demokratična tranzicija in konsolidacija v primerjalni perspektivi. *Teorija in praksa* 40 (5–6): 674–689.

- ✓ Stanonik, Bojan. 2000. Ugotavljanje pripravljenosti na reformo državne uprave. *Teorija in praksa* 37 (2): 294–315.

- ✓ State Committee for Scientific Research in Ministry of Posts and Telecommunications. 2000. *Aims and directions of the infomation society development in Poland*. Dostopno prek: http://epractice.eu/files/media/media_385.pdf (21. julij 2012).

- ✓ Vintar, Mirko, Mateja Kunstelj, Mitja Dečman in Boštjan Berčič. 2002. Kako daleč smo z e-upravo? IX. *Dnevi Slovenske e-uprave, zbornik referatov*, ur. Zvone Vodovnik, 421–441. Ljubljana: Visoka upravna šola. Dostopno prek: http://www.fu.uni-lj.si/iuu/Clanki/Kako_dalec_smo_z_e-Upravo.pdf (24. avgust 2012).

- ✓ Vintar, Mirko in Janez Grad. 2004. E-uprava - pogled pod lupino. *E-uprava: izbrane razvojne perspektive (upravna misel)* 1 (4): 3–12.

- ✓ Vlada RS. 2007. *Strategija razvoja informacijske družbe v Republiki Sloveniji*. Dostopno prek: http://www.arhiv.mvzt.gov.si/fileadmin/mvzt.gov.si/pageuploads/pdf/informacijska_druzba/si2010.pdf (22. julij 2012).

- ✓ Zijlstra, Ton. 2011. *Poland*. Dostopno prek: <http://ourservices.eu/?q=node/184> (22. julij 2012).

- ✓ Žurga, Gordana. 2001. *Kakovost državne uprave*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

PRILOGE

PRILOGA A – Poglavitni mejniki v razvoju poljske e-uprave⁴

2000:

- ✓ Strategija Cilji in smeri razvoja informacijske družbe na Poljskem (Aims and Directions of the Information Society Development in Poland) – za odprto, dostopno in uporabnikom prijazno javno upravo.

2001:

- ✓ Poljaki potrdi Akt o e-podpisu (Act on Electronic Signatures) in Akt o dostopanju do javnih podatkov (Act on Access to Public Information).
- ✓ Nov akcijski načrt – ePoland – An action plan for the information society development for the years 2001 – 2006 (e-uprava je eden bistvenih elementov tega plana).
- ✓ Na evropski ravni je objavljen plan za razvoj informacijske družbe pri članicah kandidatkah za EU - eEurope+ Action Plan.

2002:

- ✓ Začne se projekt Poljska internetna knjižnica (Polish Internet Library) – spletni dostop do več kot 10.000 knjig poljske literature.
- ✓ Poljska vlada objavi dokument o e-upravi – Vrata v Poljsko (Gateway to Poland; Wrota Polski).
- ✓ Objavljen je manifest z naslovom Poljska e-uprava 2005 (Polish eGovernment 2005) – poziva k večji politični prioriteti za razvijanje e-uprave in predstavi 10 ciljev, ki naj bi se uresničili do konca leta 2005.

2003:

- ✓ Svet ministrov posvoji Državno strategijo za razvoj širokopasovnega internetnega dostopa za leta 2004 – 2006 (National Strategy for the Development of Broadband Access to the Internet for the years 2004 – 2006).
- ✓ Ustanovi se Uradni elektronski dnevnik za javne podatke – Glasilo javnih podatkov (Official electronic journal for public information – Public Information Bulletin) v okviru Akta o dostopanju do javnih podatkov.
- ✓ Razvije se Celnica – elektronska povezava (carinjenje) med podjetji in Carinsko upravo.

⁴ Prirejeno po European Commission (2011b).

- ✓ Ustanovi se Ministrstvo za znanost in informacijsko družbeno tehnologijo (Ministry of Science and Information Society Technologies), ki prevzema funkcije Državnega komiteja znanstvenih raziskav (State Committee for Scientific Research) in je odgovorno za informacijsko družbo in e-upravo.

2004:

- ✓ Ravoj e-javnih naročil v javni upravi.
- ✓ Svet ministrov posvoji novo strategijo ePoljska – Strategija za razvoj informacijske družbe na Poljskem v letih 2004 – 2006 (ePoland – the Strategy on the Development of the Information Society in Poland for the years 2004 – 2006), v katero spada tudi Akcijski načrt e-uprave za leto 2005 – 2006 (eGovernment Action Plan for 2005 – 2006), kjer je poudarek predvsem na izvajanju e-uprave na državni in lokalni ravni.

2005:

- ✓ V veljavo stopi Akt o informatizaciji operacij entitet, ki izvajajo javne naloge (Act on computerisation of the operations of the entities performing public tasks), ki omogoča elektronski stik z oblastmi tako za podjetja kot za državljane ter vzpostavi nekakšen IT okvir delovanja.
- ✓ Svet ministrov posvoji novo strategijo Informatizacijsko razvojna strategija Poljske do 2013 in perspektive preobrazbe informacijske družbe do 2020 (Computerisation Development Strategy of Poland until 2013 and Perspectives for the Information Society Transformation by 2020).

2006:

- ✓ Mesto Gdansk postane prvo poljsko mesto, ki začne z uporabo elektronskih kart za javni prevoz.
- ✓ Regija Mazovia postane prva poljska regija, ki ima svojo regionalno strategijo za razvoj informacijske družbe (The Strategy for regional eDevelopment of the Mazovia Region 2007 – 2013).
- ✓ Mesto Katowice poskrbi za prenosno infrastrukturo (info kioski, telecentri...), ki omogočajo t.i. oddaljeni dostop (remote access) do eStoritev javne uprave.
- ✓ Poljska vlada se zavzame, da bo nudila zastoj internetni dostop revnejšim in jim tako zagotovila enakopravnost in enakost pri uporabi javnih e-storitev.
- ✓ Davčna uprava predstavi e-davke (eTax) – elektronske obrazce za prijavo davkov za velika podjetja v upanju, da bo do leta 2008 ta dostop urejen za vsa podjetja.

2007:

- ✓ Javnosti je predstavljen projekt Nacionalni informatizacijski plan (National computerisation Plan), katerega cilj je v letih 2007 – 2013 predstaviti 24 novih

javnih e-storitev – glede osebnih dokumentov, spremembi naslova bivanja, naročanja pregledov pri zdravniku, elektronske dohodnine, itd.

- ✓ V okviru Sveta ministrov je ustanovljen Komite za informatizacijo in komunikacije, katerega glavna naloga je koordinacija in monitoring oblikovanja javne uprave pri Nacionalnem informatizacijskem planu v obdobju 2007 – 2010.
- ✓ Veljati začne Nacionalni informatizacijski plan za obdobje 2007 – 2010, ki je prvi dokument, ki sistematično opisuje dejanske naloge javnih teles pri razvoju informacijske družbe in zagotavljanju e-storitev.
- ✓ »PESEL2« projekt zagotavlja racionalizacijo e-storitev za državljane in podjetja ter povezavo med obstoječimi nacionalnimi registri.
- ✓ V mestu Czestochow uvedejo spletni rezervacijski sistem za obnovitev osebnih dokumentov in podaljšanja voznškega dovoljenja.
- ✓ Večina poljskih nacionalnih zavarovalnih transakcij je lahko izvedena preko spleta, če ima uporabnik e-podpis.
- ✓ V mestu Rybniku dobijo elektronsko kartico – e-karta, s katero lahko plačujejo parkirnino in uporabljajo info kioske ali telecentre.
- ✓ Nov način izvoznega kontrolnega sistema, kjer se lahko izvozne carinske deklaracije vodijo elektronsko.
- ✓ CORA.
- ✓ Posodobitev projekta PESEL2 je t.i. PL.ID projekt, ki predstavlja uveljavitev biometričnih ID kartic, v roku od 2008 – 2013.

2008:

- ✓ Vzpostavi se posodobljen sistem vlaganja elektronske davčne napovedi (eDeclaration System). Tako lahko vsi, ki imajo e-podpis, elektronsko oddajo svojo davčno napoved. Vseeno se obrazec natisne in pošlje na urad, ta pa nato pošlje e-certifikat, s katerim lahko davčni zavezanec dostopa do elektronskih storitev.
- ✓ V mestu Krakow se začne uporabljati mobilno aplikacijo, ki naročnikom internetnega časopisa pošilja novice in informacije direktno na mobilni telefon ali druge mobilne naprave. Storitve vključuje tudi e-pisarno (eOffice), ki omogoča uporabniku, da preveri ali je naročen nov osebni dokument ali registrska tablica ter ali pa vozniško dovoljenje pripravljeno za prevzem – ta funkcija je na Poljskem edinstvena.
- ✓ Poljakom je omogočeno, da na novi internetni strani izrazijo svoje mnenje in poglede na delo vlade, kar nato analizira določen komite.
- ✓ CERTUM – splošen izdajatelj certifikatov predlaga storitev eNotarius (eNotarstvo).

- ✓ V regiji Silesia ustvarijo nov e-komunikacijski sistem, ki ima državne razsežnosti, saj se preko enega portala (SEKAP) združijo vse regije in skupaj predstavljajo platformo za uresničevanje e-storitev po regijah.
- ✓ Vzpostavi se storitev plačevanja preko interneta – PayByNet storitev, ki omogoča uporabnikom e-storitev, da le-te plačajo preko interneta.
- ✓ Svet ministrov sprejme novo strategijo – Strategija za razvoj informacijske družbe na Poljskem do 2013 (Strategy for the development of the information society in Poland until 2013). Strategija nastane zaradi potrebe po odpravi digitalne izključenosti zaradi izobraževalnih, ekonomskih in geografskih ovir. Naslovljena je na državljane, podjetja in javno upravo.
- ✓ Svet ministrov ustanovi posebno skupino, ki naj pripravi program za digitalizacijo Poljske (Digital Poland) in kasneje tudi izvaja nadzor implementacije programa. Glavni namen programa je popularizacija širokopasovnih storitev na Poljskem do leta 2012.

2009:

- ✓ Preko ePUAP začnejo delovati nove socialnovarstvene storitve Zavoda za zavarovanje (Social insurance institution), kjer se relevantne dokumente lahko elektronsko izpolni in posreduje po elektronski pošti ali pa natisne in pošlje po navadni pošti.
- ✓ Poljska sodeluje pri tri letnem projektu SPOCS (Simple procedures online for cross-border services) skupaj s še nekaterimi EU državami (AT, FR, DE, GR, IT in NL). Cilj tega projekta je omogočiti elektronske čezmejne storitve, ki jih zagotavljajo javne uprave sodelujočih držav. To je primer še ne sprejete EU direktive, ki bi morala biti v vseh državah članicah EU sprejeta do konca leta 2009 – to so t.i. enotne kontaktne točke (Points of single contact).
- ✓ Podpiše se dogovor o zagotovitvi internetnega dostopa vsem občinskim knjižnicam na Poljskem, kar se je izkazalo za odličen primer sodelovanja oblasti, nevladnih organizacij in privatnega sektorja.
- ✓ Ustvarita se dve spletni strani, kjer ima vsak državljan možnost brezplačnega vpogleda v baze podatkov pogrešanih in iskanih oseb. Podatkovni bazi sta vzeti iz Državnega policijskega informacijskega sistema.

2010:

- ✓ Evropska komisija delno financira projekt poljske identifikacijske kartice - pl.ID.
- ✓ Poljski IT projektni center v okviru Ministrstva za notranje zadeve in javno upravo s privatnim podjetjem doseže dogovor, da se po vsej državi ustanovi univerzalna platforma glede policijskih zadev. Tako bo ta platforma na portalu ePUAP nudila e-naročila, e-dražbe, elektronske aplikacije za orožna dovoljenja, elektronske aplikacije za licence, e-pritožbe in e-policijsko postajo.

2011:

- ✓ V uporabo pride nova verzija ePUAPa z dvojnimi namenoma: 1. Izboljšati prikladnost portalov za državljane in 2. Lažje zagotavljanje storitev e-uprave za javnost.
- ✓ Prek ePUAPa lahko kandidati za vpis na najstarejšo poljsko univerzo Jagiellonia pošljejo elektronsko vpisnico.
- ✓ ePUAP poleg e-podpisa uvede novo elektronsko identifikacijsko funkcijo t.i. zaupni profil (Trusted profile). Ta profil vsebuje uporabnikove osebne in identifikacijske podatke, z njim lahko dostopa do e-storitev javne uprave.
- ✓ Pojavi se možnost internetne registracije podjetij preko Centralnega registra v primeru, da ima prijavitelj zaupan profil ali e-podpis.
- ✓ Prek ePUAPa pride do nove funkcije glede registra volivcev. Tako po novem obstaja možnost »dodajanje v register volivcev«, ki omogoča, da se volivec sam, enostavno in elektronsko doda v register zelenega volilnega okraja, ki je drugačen od tistega, kjer ima stalno prebivališče.
- ✓ Poljska vlada pozdravlja idejo FLOSS – Prosta in odprta programska oprema (Free and open source software), kjer je bistveno sodelovanje različnih ljudi, kar posledično vodi do veliko novih idej, inspiracij ter projektov. V okviru srednjih šol se prične nov projekt SWOI, ki začne uporabljati idejne nastavke FLOSS-a.

PRILOGA B – Poglavitni mejniki v razvoju slovenske e-uprave⁵

1993:

- ✓ Ustanovi se Center vlade RS za informatiko, ki je zadolžen za razvoj informacijske infrastrukture v javni upravi.

2001:

- ✓ SIGEN-CA (angl.: Slovenian General Certification Authority) prične z izdajanjem kvalificiranih digitalnih potrdil.
- ✓ Dobimo državni portal e-Uprava.
- ✓ Posvojimo strategijo E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 (SEP-2004).
- ✓ Ustanovi se Ministrstvo za informacijsko družbo.

⁵ Prirejeno po European Commission (2011a).

- ✓ Delovati prične SIGOV-CA (angl.: Slovenian Government Certification Authority) – te certifikate uporabljajo javni uslužbenci.
- 2002:
- ✓ Vlada posvoji Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, ki definira elektronske storitve in naloge za uveljavljanje e-uprave do leta 2004.
- 2003:
- ✓ Velika nadgradnja državnega portala e-uprava, ki omogoča različne nove storitve za uporabnike, javne uslužbence in uradne osebe.
 - ✓ Delovati začne SI-TSA (Izdajatelj varnih časovnih žigov).
 - ✓ Ustanovi se portal eDavki.
 - ✓ Vlada posvoji Strategijo RS v informacijski družbi, Vlada posvoji evropsko politiko Open Source Software Policy.
- 2004:
- ✓ Ukini se Ministrstvo za informacijsko družbo in ustanovi Ministrstvo za javno upravo, ki prevzame funkcije Ministrstva za informacijsko družbo in Centra vlade RS za informatiko (tudi ukinjen v letu 2004).
 - ✓ Preko spleta postane dostopna Zemljiška knjiga.
- 2005:
- ✓ Ustanovi se državni portal e-vem, slovenski »one stop shop« za podjetja in podjetnike, ki omogoča hitrejšo, enostavnejšo in cenejše poslovanje z javno upravo.
 - ✓ Ustanovi se Centralni register prebivalstva, ki omogoča avtoriziranim osebam vpogled v bazo podatkov celotnega prebivalstva.
- 2006:
- ✓ Ministrstvo za javno upravo vzpostavi Centralni katalog informacij javnega značaja.
 - ✓ Z delovanjem začne e-SJU portal (Elektronske storitve javne uprave).
 - ✓ Dobimo nove e-storitve, kot je npr. podaljšanje vozniškega dovoljenja preko interneta.
 - ✓ E-podpis in e-plaćila.
 - ✓ Primer dobre prakse Servis 48.

- ✓ Nova strategija – Strategija e-uprave RS za obdobje 2006 – 2010 (SEP2010).

2007:

- ✓ Začne se izvajati Akcijski načrt e-uprave do leta 2010 v okviru SEPa 2010.
- ✓ Nova pridobitev na portalu e-storitve – samodejno opominjanje o preteku osebnih dokumentov – Spletni opomnik.
- ✓ Uvedba virtualne davčne pomočnice VIDA.
- ✓ Ministrstvo za javno upravo je nagrajeno z ePractice.eu Good Practice Label za razvoj programa administrativne razbremenitve.
- ✓ E-obrazci.
- ✓ Strategija razvoja informacijske družbe v RS (si2010).

2008:

- ✓ Vladni portal za otroke in mladino predstavi 3D upravo.
- ✓ Vzpostavitev enotnega kontaktnega centra za pomoč uporabnikom storitev e-uprave pri Ministrstvu za javno upravo.
- ✓ Pod-portal Inšpektorati in inšpekcijske službe omogoča enostavno oddajo prijav preko interneta z digitalnim potrdilom ali anonimno, brez digitalnega potrdila.
- ✓ Pilotno testiranje aplikacije Govorec za slepe in slabovidne.

2009:

- ✓ Dobimo novo e-storitev – Anonimna e-prijava korupcijskega kaznivega dejanja policiji.
- ✓ Nagrada s strani ZN za slovenski projekt e-vem.
- ✓ Začne se projekt predlagam.vladi.si – participacija državljana pri oblikovanju politik.
- ✓ Veljati začne Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc (SREP).
- ✓ Ministrstvo za notranje zadeve predstavi novo eStoritev – Prijava javnega shoda oz. javne prireditve in izdaja dovoljenja.

2010:

- ✓ Ministrstvo za notranje zadeve predstavi Anonimno e-prijava nasilja v družini policiji.

- ✓ Približevanje e-uprave mladim – portal Naprej povej.
- ✓ Nova strategija – Akcijski načrt e-poslovanja v javni upravi do leta 2015 (AN SREP).

2011:

- ✓ Ministrstvo za javno upravo izda Minus 25 – Program za odpravo administrativnih ovir in zmanjšanje administrativnih bremen za 25 % do leta 2012.

PRILOGA C – Razvojni indeks IKT, 2008 in 2010, države sveta

Table 2.2: ICT Development Index (IDI), 2010 and 2008

Economy	Rank 2010	IDI 2010	Rank 2008	IDI 2008
Korea (Rep.)	1	8.40	1	7.80
Sweden	2	8.23	2	7.53
Iceland	3	8.06	7	7.13
Denmark	4	7.97	3	7.46
Finland	5	7.87	12	6.92
Hong Kong, China	6	7.79	6	7.14
Luxembourg	7	7.74	4	7.34
Switzerland	8	7.67	9	7.06
Netherlands	9	7.61	5	7.30
United Kingdom	10	7.60	10	7.03
Norway	11	7.60	8	7.12
New Zealand	12	7.43	16	6.65
Japan	13	7.42	11	7.01
Australia	14	7.36	14	6.78
Germany	15	7.27	13	6.87
Austria	16	7.17	21	6.41
United States	17	7.09	17	6.55
France	18	7.09	18	6.48
Singapore	19	7.08	15	6.71
Israel	20	6.87	23	6.20
Macao, China	21	6.84	27	5.84
Belgium	22	6.83	22	6.31
Ireland	23	6.78	19	6.43
Slovenia	24	6.75	24	6.19
Spain	25	6.73	25	6.18
Canada	26	6.69	20	6.42
Portugal	27	6.64	29	5.70
Italy	28	6.57	26	6.10
Malta	29	6.43	31	5.68
Greece	30	6.28	30	5.70
Croatia	31	6.21	36	5.43
United Arab Emirates	32	6.19	32	5.83
Estonia	33	6.16	28	5.81
Hungary	34	6.04	34	5.47
Lithuania	35	6.04	35	5.44
Cyprus	36	5.98	43	5.02
Czech Republic	37	5.97	37	5.42
Poland	38	5.95	41	5.29
Slovak Republic	39	5.94	40	5.30
Latvia	40	5.90	29	5.31
Barbados	41	5.83	33	5.47
Antigua & Barbuda	42	5.63	38	5.32
Brunei Darussalam	43	5.61	44	4.97
Qatar	44	5.60	48	4.50
Bahrain	45	5.57	42	5.16
Saudi Arabia	46	5.42	55	4.13
Russia	47	5.38	49	4.42
Romania	48	5.20	46	4.67
Bulgaria	49	5.19	45	4.75
Serbia	50	5.11	47	4.51
Montenegro	51	5.03	50	4.29
Belarus	52	5.01	58	3.93
TPM Macedonia	53	4.98	52	4.20
Uruguay	54	4.93	51	4.21
Chile	55	4.65	54	4.14
Argentina	56	4.64	53	4.16
Moldova	57	4.47	64	3.57
Malaysia	58	4.45	57	3.96
Turkey	59	4.42	60	3.81
Oman	60	4.38	68	3.45
Trinidad & Tobago	61	4.35	56	3.99
Ukraine	62	4.34	59	3.83
Bosnia and Herzegovina	63	4.31	63	3.58
Brazil	64	4.22	62	3.72
Venezuela	65	4.11	61	3.73
Panama	66	4.09	67	3.52
Maldives	67	4.05	66	3.54
Kazakhstan	68	4.02	72	3.39
Mauritius	69	4.00	70	3.43
Costa Rica	70	3.99	69	3.45
Seychelles	71	3.94	65	3.56
Armenia	72	3.87	66	2.94
Jordan	73	3.83	73	3.29
Azerbaijan	74	3.78	83	2.97
Mexico	75	3.75	74	3.26
Colombia	76	3.75	71	3.39
Georgia	77	3.65	85	2.96
Albania	78	3.61	81	2.99
Lebanon	79	3.57	77	3.12
China	80	3.55	75	3.17
Viet Nam	81	3.53	91	2.76
Syria	82	3.52	78	3.09
Peru	83	3.52	76	3.12
Tunisia	84	3.43	82	2.98
Jamaica	85	3.41	79	3.06
Mongolia	86	3.41	87	2.90
Iran (I.R.)	87	3.39	84	2.96
Ecuador	88	3.37	88	2.87
Thailand	89	3.30	80	3.03
Morocco	90	3.29	100	2.60
Egypt	91	3.28	92	2.73
Philippines	92	3.22	95	2.69
Dominican Rep.	93	3.21	89	2.84
Fiji	94	3.16	90	2.82
Guyana	95	3.08	93	2.73
Syria	96	3.05	96	2.66
South Africa	97	3.00	94	2.71
El Salvador	98	2.89	101	2.57
Paraguay	99	2.87	97	2.66
Kyrgyzstan	100	2.84	99	2.62
Indonesia	101	2.83	107	2.39
Bolivia	102	2.83	102	2.54
Algeria	103	2.82	105	2.41
Cape Verde	104	2.81	103	2.50
Sri Lanka	105	2.79	106	2.41
Honduras	106	2.72	104	2.42
Cuba	107	2.69	98	2.62
Guatemala	108	2.65	108	2.39
Botswana	109	2.59	109	2.25
Uzbekistan	110	2.55	110	2.22
Turkmenistan	111	2.50	111	2.15
Gabon	112	2.42	112	2.10
Namibia	113	2.36	114	2.06
Nicaragua	114	2.31	113	2.09
Kenya	115	2.29	116	1.74
India	116	2.01	117	1.72
Cambodia	117	1.99	120	1.63
Swaziland	118	1.93	115	1.80
Bhutan	119	1.93	123	1.58
Ghana	120	1.90	118	1.68
Laos P.D.R.	121	1.90	119	1.64
Nigeria	122	1.85	125	1.54
Pakistan	123	1.83	121	1.59
Zimbabwe	124	1.81	128	1.49
Senegal	125	1.78	129	1.46
Gambia	126	1.74	122	1.59
Yemen	127	1.72	127	1.49
Comoros	128	1.67	130	1.44
Djibouti	129	1.66	124	1.56
Côte d'Ivoire	130	1.61	132	1.43
Mauritania	131	1.58	129	1.50
Angola	132	1.58	136	1.31
Togo	133	1.57	134	1.30
Nepal	134	1.56	137	1.28
Benin	135	1.54	138	1.27
Cameroon	136	1.53	133	1.40
Bangladesh	137	1.52	135	1.31
Tanzania	138	1.51	141	1.23
Zambia	139	1.50	131	1.44
Uganda	140	1.49	140	1.24
Madagascar	141	1.45	142	1.20
Rwanda	142	1.44	143	1.18
Papua New Guinea	143	1.38	129	1.24
Guinea	144	1.31	144	1.16
Mozambique	145	1.30	146	1.10
Mali	146	1.26	145	1.11
Congo (Dem. Rep.)	147	1.17	147	1.04
Eritrea	148	1.09	148	1.03
Burkina Faso	149	1.08	149	0.98
Ethiopia	150	1.08	150	0.96
Niger	151	0.92	152	0.79
Chad	152	0.83	151	0.80

Source: ITU.

Vir: International Telecommunication Union (2011).

PRILOGA Č – Razvojni indeks IKT, 2008 in 2010, evropske države

Table 2.18: IDI – Europe

Economy	Regional rank 2010	Global rank 2010	IDI 2010	Global rank 2008	IDI 2008	Global rank change 2008-2010
Sweden	1	2	8.23	2	7.53	0
Iceland	2	3	8.06	7	7.12	4
Denmark	3	4	7.97	3	7.46	-1
Finland	4	5	7.87	12	6.92	7
Luxembourg	5	7	7.78	4	7.34	-3
Switzerland	6	8	7.67	9	7.06	1
Netherlands	7	9	7.61	5	7.30	-4
United Kingdom	8	10	7.60	10	7.03	0
Norway	9	11	7.60	8	7.12	-3
Germany	10	15	7.27	13	6.87	-2
Austria	11	16	7.17	21	6.41	5
France	12	18	7.09	18	6.48	0
Israel	13	20	6.87	23	6.20	3
Belgium	14	22	6.83	22	6.31	0
Ireland	15	23	6.78	19	6.43	-4
Slovenia	16	24	6.75	24	6.19	0
Spain	17	25	6.73	25	6.18	0
Portugal	18	27	6.64	29	5.70	2
Italy	19	28	6.57	26	6.10	-2
Malta	20	29	6.43	31	5.68	2
Greece	21	30	6.28	30	5.70	0
Croatia	22	31	6.21	36	5.43	5
Estonia	23	33	6.16	28	5.81	-5
Hungary	24	34	6.04	34	5.47	0
Lithuania	25	35	6.04	35	5.44	0
Cyprus	26	36	5.98	43	5.02	7
Czech Republic	27	37	5.97	37	5.42	0
Poland	28	38	5.95	41	5.29	3
Slovak Republic	29	39	5.94	40	5.30	1
Latvia	30	40	5.90	39	5.31	-1
Romania	31	48	5.20	46	4.67	-2
Bulgaria	32	49	5.19	45	4.75	-4
Serbia	33	50	5.11	47	4.51	-3
Montenegro	34	51	5.03	50	4.29	-1
TFYR Macedonia	35	53	4.98	52	4.20	-1
Turkey	36	59	4.42	60	3.81	1
Bosnia and Herzegovina	37	63	4.31	63	3.58	0
Albania	38	78	3.61	81	2.99	3
Average (simple)			6.42		5.80	

Source: ITU.

Vir: International Telecommunication Union (2011).